

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH
PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG**

SKRIPSI

Oleh:

YUHANNA
NIM: 51141024



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH
PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Program Studi Ekonomi Islam
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam**

Oleh:

YUHANNA
NIM: 51141024



**PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA
MEDAN
2018**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Yuhanna
NIM : 51141024
Tempat/Tgl.Lahir : Paraman Ampalu, 12 September 1995
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Paraman Ampalu

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG”** benar karya saya asli, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan keliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggungjawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 27 Agustus 2018

Yang membuat pernyataan



Yuhanna

Skripsi berjudul “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG” an. Yuhanna, NIM 51141024 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN-SU Medan pada tanggal 10 Oktober 2018. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Ekonomi Islam.

Medan, 16 Oktober 2018

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi

Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,

(Yusrizal, SE, M.Si)

NIP. 19750522209011006

Sekretaris,

(Fauzi Arif Lubis, SE, MA)

NIP. 198412242015031004

Anggota

1. (Yusrizal, SE, M.Si)

NIP. 19750522209011006

2. (Fauzi Arif Lubis, SE, MA)

NIP. 198412242015031004

3. (Dr. Marliyah, M.Ag)

NIP. 197601262003122003

4. (Muhammad Arif, MA)

NIB. 1100000116

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN-SU Medan



Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 197605072006041002

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG

Oleh:

Yuhanna

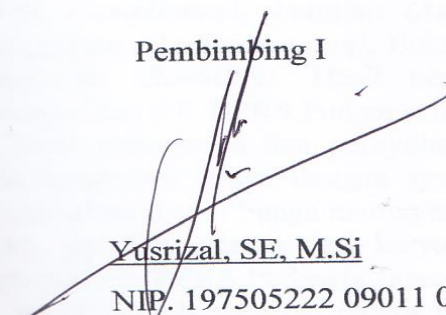
Nim. 5114. 1. 024

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Pernyataan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)

Pada Program Studi Ekonomi Syariah

Medan, 27 Agustus 2018

Pembimbing I



Yusrizal, SE, M.Si

NIP. 197505222 09011 006

Pembimbing II



Fauzi Arif Lubis, MA.

NIP.19841224 201503 1 004

Mengetahui,

Ketua Jurusan Ekonomi Islam



Dr. Marliyah, M. AG

NIP. 19760126 200312 2 00

ABSTRAK

Yuhanna, (2018). **Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung**. Dibawah bimbingan Bapak Yusrizal, SE, M.Si sebagai pembimbing skripsi 1 dan Bapak Fauzi Arif Lubis, MA sebagai pembimbing skripsi II.

Perhatian terhadap kepuasan pelanggan semakin besar dan ditingkatkan lagi oleh masing-masing perusahaan. Berdasarkan hal tersebut penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu bagaimana kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, dan bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada BPRS Puduarta Insani Tembung, dan untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada BPRS Puduarta Insani Tembung. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah BPRS Puduarta yang berjumlah 5 (lima) orang, dengan 3 (Tiga) orang informan dari pihak PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani dan bagian *frontliner (customer service dan teller)*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dimensi yang menentukan kualitas pelayanan pada perbankan syariah ada 6 (Enam) komponen. Dimensi kualitas pelayanan yaitu Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (*Assurance*) yang diberikan kepada nasabah, Ketanggapan (*Responsiveness*), Bukti Fisik (*Tangibles*), Empaty (*Emphaty*), dan Kehandalan (*Reability*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari PT. BPRS Puduarta Insani sudah memuaskan bagi nasabah, dilihat dari hasil wawancara dan pernyataan nasabahnya. PT. BPRS Puduarta Insani sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam. PT. BPRS Pudurta Insani tidak menggunakan sistem bunga namun menggunakan sistem bagi hasil. Ketanggapan, empaty dan kehandalan dari karyawan PT. BPRS Pudurta Insani juga baik. Karyawan PT. BPRS Puduarta Insani cepat dan handal saat memberikan bantuan dan solusi kepada nasabah dalam bertransaksi. Peningkatan kualitas pelayanan pada PT. BPRS Puduarta Insani yaitu mengikuti Fatwa MUI berdasarkan syariat Islam, memberikan layanan LPS kepada nasabah, mengutamakan kepentingan nasabah sehingga nasabah terus loyal pada PT. BPRS Puduarta Insani, dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan.

KATA KUNCI: *Kepatuhan Pada Syariat Islam (Sharia Compliance), Jaminan (Assurance), Ketanggapan (Responsiveness), Bukti Fisik (Tangibles), Empaty (Emphaty), Kehandalan (Reability).*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim

Alhamdulillahirobbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan atas kahadirat Allah SWT yang telah memberikan hidayahnya dan petunjuk yang tiada hentinya. Shalawat dan salam tak lupa pula peneliti hadiahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, Nabi akhir zaman yang telah membawa cahaya islam ke dunia ini dan juga ilmu pengetahuan kepada ummatnya.

Skripsi ini berjudul **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Penulisan skripsi ini dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti khususnya, dan diharapkan juga bermanfaat bagi para pembaca mengenai masalah yang diangkat dalam penelitian ini. Selama penyusunan skripsi, penulis telah banyak mendapatkan bimbingan, pengarahan, bantuan dan do'a dari berbagai pihak terutama ayah, ibu dan kakak tersayang. Untuk itu, dengan hati yang tulus penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan terutama:

1. Bapak prof. Dr. Saidurrahman, M. Ag, sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
2. Bapak Dr. Andri Soemitra, MA, sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
3. Ibu Dr. Marliyah, MA, sebagai Ketua Jurusan Ekonomi Islam
4. Ibu Dr. Yenni Samri Julianti Nasution, MA, selaku Sekretaris Jurusan
5. Ibu Rahmi Syahriza. ST. hi, MA, selaku Dosen Pembimbing Akademik saya yang memberikan arahan dan motivasinya kepada saya sehingga saya dapat menjalani kuliah ini sampai semester akhir.

6. Bapak Yusrizal, SE, M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak Fauzi Arif Lubis, MA, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II yang telah banyak meluangkan waktu dalam mengarahkan dan membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Terima kasih kepada ayahanda Rahmadsyah S.Pd.I yang telah memberikan kasih sayang berlimpah dengan wajah datar menyimpan kegelisahan atau pun perjuangan yang tak pernah ku ketahui, namun tetap sabar dan pengertian luar biasa. Buat ibuku tersayang Gustimar terima kasih atas supportnya selama ini dan juga telah mendoakan ku selalu.
9. Terima kasih ku kepada kakak tercinta Reni Fadhila S.Pd dan Nelvi Aswita S.Pd yang telah mensupport ku. Terima kasih kepada abang terhebat ku Madison S.E dan Aspanuddin yang telah mendukung dan mendo'akan ku serta kasih sayang yang diberikan. Makasi juga untuk adek-adek ku tersayang Hanifa dan Miftahur rizki Lubis yang telah memberikan semangat dalam penulisan skripsi ini.
10. Kepada pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani, Customer Service, Teller dan seluruh karyawan PT. BPRS Puduarta Insani yang telah banyak memberi data yang penulis butuhkan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Terima kasih untuk mamak Armen dan uci Butet / Mailiswarti, orang yang telah kuanggap sebagai orang tua kedua ku di tanah rantau tempat ku mengadu nasib ini. Terima kasih ya mamak dan uci atas semua dukungan yang telah diberikan selama ini. Kemudian terima kasih untuk kak neli dan yola yang ku anggap sebagai kakak dan adek ku sendiri.
12. Terima kasih kepada keluarga besar PASKIBRA UIN-SU, teman-teman mahasiswa/I KKN kelompok 68 tahun 2017, dan kepada teman-teman mahasiswa/I EMS B tahun akademik 2014 yang turut memberikan saran dalam penyelesaian skripsi ini.

13. *Thank's To Best Friend's Squad*

Terima kasih untuk sahabat ku Intan Fathimi, Fingki Utami, Siti Ramadhani, Siti Rahmayanti, Khairunnisa, dan Hamsah Hudafi. Terima kasih atas dukungannya selama ini, makasih juga atas persahabatan kita ini. Kalian bukan cuma sekedar sahabat biasa tapi kalian orang yang ku anggap sebagai keluarga ku. Makasih banyak ya sayang-sayangku, kalian semua luar biasa. (*I Always Love you all*).

14. Terima Kasih Untuk Teman Kos Gang Agama No.14

Terima kasih buat kakak Julia Mardiya, selaku orang yang paling tua di kos. Makasih ya kak atas support dan perhatian kakak selama ini (Maaf ya kak dah sering buat kakak kesel atas sikap ku). Makasih juga untuk Devi Fhurnisa kawan satu kamar ku yang super-super bawel dan cerewet lau mau curhat, walaupun demikian aku tetap sayang dan kangen ma mu. Untuk Intan Fathimi makasih ya sayang atas kesetiaan mu sama ku selama 4 Tahun ini.

Semoga ALLAH SWT membalas semua kebaikan yang telah diberikam kepada penulis semoga skripsi ini bermanfaat Amin.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Medan, 27 Agustus 2018

Yuhanna

NIM: 5114. 1. 024

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN.....	i
PERSETUJUAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
D. Batasan Istilah.....	9
BAB II KAJIAN TEORITIS	
A. Kerangka Teori.....	10
1. Definisi Kualitas.....	10
2. Definisi Pelayanan.....	11
3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah.....	13
4. Sikap-sikap Untuk Melayani.....	14
5. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik.....	14
6. Manfaat Pelayanan.....	15
7. Etiket.....	15
8. Tujuan dan Manfaat Etika.....	15
9. Sifat-sifat Konsumen.....	16
10. Kualitas Pelayanan Jasa.....	17
11. Jenis Kualitas Pelayanan.....	20
12. Komponen Kualitas Pelayanan.....	21
13. Mengelola kualitas Pelayanan.....	22
14. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam.....	23
15. Rantai Kualitas Pelayanan.....	32

16. Kepuasan Konsumen.....	32
17. Teori Kepuasan (<i>The Expectancy Disconfirmation Model</i>).....	36
18. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	37
B. Penelitian Terdahulu.....	37
C. Kerangka Pemikiran.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	40
C. Subjek Penelitian.....	41
D. Jenis dan Sumber Data.....	42
E. Langkah-langkah Penelitian.....	43
F. Metode Pengumpulan Data.....	43
G. Teknik Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Profil Perusahaan.....	45
1. Sejarah Pendirian Perusahaan.....	45
2. Visi dan Misi.....	46
3. Organisasi dan Manajemen.....	47
1) Organisasi Perusahaan.....	47
2) Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab.....	47
4. Produk-produk PT. BPRS Puduarta Insani.....	51
1) Penghimpunan Dana.....	51
a. Tabungan Wadi'ah.....	51
b. Deposito Mudharabah.....	51
2) Produk Penyaluran Dana.....	51
a. Pembiayaan Ijarah dan <i>Muntahiya Bittamlik</i>	51
b. Pembiayaan <i>Multijasa</i>	52
c. Pembiayaan <i>Mudharabah</i>	52
d. Pembiayaan <i>Murabahah</i>	53
e. Pembiayaan <i>Al-Qard</i>	53
B. Analisis Data dan Hasil Data.....	53

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.....	54
2. Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.....	58

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	66

DAFTAR PUSTAKA.....	67
----------------------------	-----------

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel

1. Tingkat Jumlah Nasabah PT. BPRS Puduarta Insani Periode 2013-2017...6
2. Tingkat DPK PT. BPRS Puduarta Insani Periode 2013-2017.....7

Lampiran

Lampiran

1. Struktur Organisasi PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.....69
2. Foto Dokumentasi Studi Lapangan.....6
3. Daftar Pertanyaan Wawancara73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bisnis perbankan merupakan bisnis jasa yang berdasarkan pada azas kepercayaan sehingga masalah kualitas layanan menjadi faktor yang sangat menentukan dalam keberhasilan usaha. Kualitas layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*). Hal tersebut menjadi alasan bank syariah untuk meningkatkan kualitas dalam melayani nasabahnya.¹

Semakin ketatnya persaingan dalam industri perbankan mendorong industri perbankan untuk cepat menyesuaikan diri dengan perkembangan masyarakat di sekitarnya. Hal tersebut ditandai dengan semakin maraknya ekspansi dari bank-bank asing yang mencoba masuk ke pasar perbankan di Indonesia. Industri perbankan saat ini berlomba-lomba untuk meningkatkan layanan kepada nasabah, dengan cara memberikan fasilitas-fasilitas yang memudahkan nasabah tersebut dalam melakukan transaksi keuangan.

Layanan yang prima kepada konsumen merupakan suatu keharusan bila perusahaan perbankan tidak ingin tergeser dari persaingan bisnis. Kini pelayanan nasabah bukan suatu keunggulan kompetitif namun sudah menjadi sebuah keharusan bagi industri perbankan yang menjual jasa.² Pelayanan nasabah merupakan ujung tombak yang membuat perusahaan perbankan dapat bertahan dalam persaingan yang sangat ketat. Perilaku nasabah yang sudah semakin cerdas menempatkan kualitas layanan sebagai pertimbangan utama.

Sistem pelayanan perlu didukung oleh kualitas pelayanan, fasilitas yang memadai dan etika atau tata krama pelayanan pelanggan menurut Kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada

¹Rizky Pratama Putra. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surabaya” dalam Jurnal Ilmiah Ekonomi, JESTT Vol. 1. No.9, September 2014, h. 622.

²Aprillia Fitriani, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawamangun” (Skripsi, Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2013), h.1.

pihak lain, yang pada dasarnya berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.³ Sehingga pelayanan perbankan dapat diartikan kegiatan bank dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sehingga pada akhirnya diharapkan dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah itu sendiri.

Sebuah pelayanan dapat diukur dari sejauh mana kualitas yang diberikan oleh karyawan tersebut, karena pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Jadi, seorang karyawan harus menciptakan kualitas pelayanan yang baik yang diberikan kepada konsumen atau nasabah agar merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh karyawan dari bank tersebut. Banyak perusahaan yang terfokus pada konsumen untuk berupaya menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi. Namun apakah konsumen akan merasa puas setelah mendapatkan pelayanan atau sesuatu yang dibutuhkan oleh konsumen tersebut, bagi konsumen. Pelayanan yang bermutu sangat penting, hal tersebut salah satunya tergantung pada tingkat kepuasan dalam pemenuhan harapan konsumen.⁴

Kualitas dan kepuasan konsumen berkaitan erat. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin ikatan yang kuat dengan perusahaan. Ikatan seperti ini dalam jangka panjang memungkinkan perusahaan bank untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhan mereka, dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan.⁵

Terdapat beberapa pendekatan tentang dimensi kualitas pelayanan, antara lain dengan metode yang didasarkan pada “Gap Model” yang dikembangkan oleh Parasuraman et. al. dimana terdapat 5 dimensi yang dirancang untuk mengukur

³Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Penerjemahan Drs. Jaka Wasana, MSM (Jakarta: Erlangga, 1999), h. 83.

⁴Kiki Vinni Wulandari, “*Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Kota Padangsidempuan*” (Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Padangsidempuan, 2016), h. 1.

⁵Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran* (Jakarta: Indeks, 2007), h. 15.

kualitas jasa yang didasarkan pada perbedaan antar nilai harapan dengan nilai kinerja yang dirasakan oleh nasabah.⁶

Kemudian Zeithmal dan Bitner mengemukakan kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi atau *SERVQUAL*, dimana instrumen ini dapat digunakan secara umum oleh perusahaan jasa, yang terdiri dari *Tangible*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.⁷

Namun kelima dimensi kualitas pelayanan tersebut bersifat umum, apabila diterapkan pada perusahaan yang memiliki karakteristik khusus seperti perbankan syariah perlu adanya penyesuaian. Untuk menutupi kelemahan yang ada, Othman dan Owen menambahkan unsur *Compliance* pada dimensi kualitas pelayanan yang diteliti sebelumnya oleh Parasuraman yang biasa dikenal dengan *Compliance with Islamic law* (kepatuhan terhadap hukum Islam). Tambahan dimensi *Compliance* pada *SERVQUAL* lebih dikenal dengan *CARTER*. Dalam pemberian pelayanan, setiap aktifitas yang terkait harus didasari oleh kepatuhan terhadap syariah yang penuh dengan nilai-nilai moral dan etika.⁸

PT. BPRS Puduarta Insani merupakan salah satu Bank yang melayani nasabahnya sesuai dengan prinsip syariah. Adapun kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dapat dilihat dari dimensi kualitas pelayanannya yaitu:⁹

1. Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*)

PT. BPRS Puduarta Insani Tembung beroperasi sesuai dengan syariat Islam. Bagi hasil sesuai dengan keuntungan bank, sesuai dengan kesepakatan awal. Produk syariah dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung salah satunya yaitu: Murabahah, Mudharabah, Multi Jasa, Qard dan sebagainya.

⁶Putra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surabaya*, h. 623.

⁷*Ibid*, h. 623.

⁸*Ibid*, h.623.

⁹Miswanto, Acount Officer PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Wawancara di Medan, Tanggal 13 Juli 2018.

2. Jaminan (*Assurance*)

PT. BPRS Puduarta Insani Tembung memberikan jaminan asuransinya kepada nasabahnya menggunakan LPS.

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Karyawan dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung melayani nasabah sesuai dengan jam yang ditentukan dan memberikan pelayanan yang sama kepada semua nasabah.

4. Bukti Fisik (*Tanggibles*)

Parkiran dari PT. BPRS Puduarta Insani yang masih terbatas.

5. Empaty (*Empathy*)

Karyawan melayani nasabah sesuai dengan tugasnya dan senyum. Karyawan mengutamakan kepentingan nasabahnya.

6. Kehandalan (*Reability*)

Teknologi yang digunakan PT. BPRS Puduarta Insani masih menggunakan sistem manual.

Agar perusahaan dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama biasanya dipengaruhi oleh kepuasan nasabah. Karena nasabah yang memiliki kepuasan tinggi atau kesenangan tinggi akan menciptakan ketekatan emosional terhadap merek tertentu, bukan hanya kesukaan/referensi rasional. Hasilnya adalah kesetiaan nasabah yang tinggi terhadap produk jasa yang dipilihnya.¹⁰

Seiring dengan semakin majunya sistem keuangan dan perbankan juga semakin meningkatnya kesejahteraan dan kebutuhan masyarakat, khususnya kaum muslimin, maka menyebabkan semakin besarnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan jasa perbankan sesuai dengan prinsip syariah. Karena dengan semakin meluasnya penggunaan produk dan instrumen syariah disamping akan mendukung kegiatan keuangan dan bisnis masyarakat juga akan mengurangi transaksi-transaksi yang bersifat spekulatif. Bank syariah sebagai salah satu lembaga keuangan Islam, melaksanakan prinsip-prinsip syariah, yaitu menyesuaikan

¹⁰Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran Jilid 1*. Penerjemahan Drs. Jaka Wasana, MSM, h.42.

dengan aturan-aturan dan norma-norma agama dalam berperilaku bertransaksi secara Islami.¹¹

1. Tidak ada transaksi keuangan berbasis bunga (riba);
2. Pengenalan pajak religius atau pemberian sedekah, zakat;
3. Pelarangan produksi barang dan jasa yang bertentangan dengan sistem nilai Islam (haram);
4. Penghindaran aktifitas *maysir* (judi) dan *gharar* (ketidakpastian);
5. Penyediaan takaful (asuransi Islam).
6. Tiadanya unsur bunga (*interest*) membuat *return* bank syariah beragam yaitu dari *margin*, bagi hasil, sewa dll.

Karakteristik sistem perbankan syariah yang beroperasi berdasarkan prinsip bagi hasil memberikan alternatif sistem perbankan yang saling menguntungkan bagi masyarakat dan bank, serta menonjolkan aspek keadilan dalam bertransaksi, investasi yang beretika, mengedepankan nilai-nilai kebersamaan dan persaudaraan dalam berproduksi, dan menghindari kegiatan spekulatif dalam bertransaksi keuangan.

Tidak dapat dipungkiri bahwa Indonesia ialah negara kepulauan yang memiliki beragam suku bangsa, bahasa serta agama. Walaupun Indonesia bukan negara islam, namun Indonesia tercatat dengan penduduk muslim terbesar di dunia. Maka pasar bank syariah cukup besar. Walaupun pasar bank syariah cukup besar di Indonesia, namun sampai saat ini belum banyak kaum muslim Indonesia yang memanfaatkan jasa keuangan ini, masih banyak yang memanfaatkan jasa keuangan perbankan konvensional dibandingkan syariah.¹² Hal ini diakibatkan masih banyaknya anggapan masyarakat bahwa bank syariah dan konvensional itu sama hanya lebelnya yang berbeda, dan mungkin diakibatkan karena jasa bank konvensional lebih variatif maka kemudahan nasabah mengakses jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhannya, tidak seperti bank syariah yang masih terbatas.

¹¹Himyar Pasrizal, “*Konsep Marketing Dalam Inovasi Produk Perbankan Syariah*” (Tesis, Program Pascasarjana STAIN Batusangkar, 2013), h. 38.

¹²Fitriani, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawamangun*, h. 6.

Berdasarkan UU NO 21/2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Sedangkan untuk Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) adalah bank syariah yang dalam kegiatannya tidak memberikan jasa lalu lintas pembayaran. Bank merupakan lembaga intermediasi yang penting bagi kelancaran sistem ekonomi dan kesejahteraan masyarakat Indonesia.

BPRS Puduarta Insani termasuk salah satu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah yang memiliki produk dan menjalankan layanan yang mencakup tabungan, dan deposito serta produk pembiayaan berupa *murabahah*, *mudharabah*, *musyarakah*, *multi jasa*, *ijarah dan Al-qard*. BPRS Puduarta Insani termasuk bank yang gencar dan cukup sehat dalam peningkatan aset yang terus terjadi dari tahun ke tahun dapat dilihat dari jumlah nasabah dan dana pihak ketiganya (DPK).

Tabel 1
Rincian jumlah nasabah

No	Produk	Jumlah Nasabah (REK)				
		Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Tabungan	7.047	7.160	7.393	7.535	7.795
2	Deposito	283	328	352	435	529
Jumlah Nasabah		7.330	7.488	7.745	7.970	8.324

Sumber: Rekapitulasi Daftar Nominatif Simpanan Pihak ketiga PT. BPRS Puduarta Insani Tembung Posisi Desember 2013, 2014, 2015, 2016, dan 2017.

Dari data rekapitulasi daftar simpanan pihak ketiga PT. BPRS Puduarta Insani Tembung terdapat bahwa dalam data tersebut jumlah nasabah yang menabung pada tahun 2014 yaitu 1%, tahun 2015 mengalami peningkatan yaitu sebesar 3%, dan dalam tahun 2016 mengalami penurunan yaitu sebesar 1%, di tahun 2017 mengalami peningkatan kembali yaitu sebesar 3%. Artinya jumlah

nasabah yang menabung dalam PT. BPRS Puduarta Insani Tembung mengalami naik turun dalam jumlah nasabah yang menabung.

Kemudian dalam jumlah nasabah yang menandatangani uangnya dalam PT. BPRS Puduarta Insani Tembung pada tahun 2014 yaitu 15%, pada tahun 2015 mengalami penurunan sekitar 2% yaitu menjadi 7%, pada tahun 2016 mengalami peningkatan yaitu menjadi 23%, dan pada tahun 2017 mengalami penurunan menjadi 21%. Artinya jumlah nasabah yang menandatangani uangnya pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung mengalami naik turun juga.

Tabel 2

Rincian Simpanan Pihak Ketiga

No	Produk	Simpanan Pihak Ketiga (REK)				
		Tahun				
		2013	2014	2015	2016	2017
1	Tabungan	9.797.5	10.001.5	8.850.594.	11.572.65	14.497.983.
		98.411	72.357	580	1.096	873
2	Deposito	16.332.	18.412.8	23.750.59	24.424.97	29.341.091.
		640.20 0	46.600	4.205	4.815	760
Jumlah DPK		26.130.	28.414.4	32.601.18	35.997.62	43.839.075.
		229.61 1	18.957	8.785	5.911	633

Sumber: Rekapitulasi Daftar Nominatif Simpanan Pihak ketiga PT. BPRS Puduarta Insani Tembung Posisi Desember 2013, 2014, 2015, 2016, dan 2017.

Pada rekapitulasi daftar simpanan pihak ketiga terdapat dana pihak ketiga (DPK) dalam PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dalam bentuk tabungan pada tahun 2014 yaitu 2%, pada tahun 2015 mengalami penurunan yang sangat jauh dikarenakan adanya penarikan dari nasabah yang begitu besar, dan memindahkannya bank syariah lain. Namun pada tahun 2016 mengalami kenaikan kembali menjadi 30%, dan pada tahun 2017 mengalami penurunan sekitar 5% dari tahun sebelumnya.

Dana simpanan pihak ketiga atau DPK dalam bentuk deposito dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung pada tahun 2014 yaitu 12%, tahun 2015 mengalami peningkatan menjadi 28%, pada tahun 2016 mengalami penurunan menjadi 2%, dan pada tahun 2017 mengalami kenaikan yaitu sebesar 20%. Dari pernyataan daftar rekapitulasi daftar nominatif diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah nasabah dan dana simpanan pihak ketiga (DPK) dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung pada tiap tahunnya mengalami peningkatan naik turun namun masih bisa dikatakan dalam keadaan aset yang baik.

Peneliti melihat hal menarik dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dari tahun 2013 sampai tahun 2017 mengalami peningkatan yang naik turun dari jumlah nasabahnya dan dari simpanan pihak ketiganya. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, hal ini dimaksudkan untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah berdasarkan dimensi *Sharia Compliance, Assurance, Responsiveness, Tangibles, Emphaty, Reability (CARTER)* maka peneliti terdorong untuk mengangkat permasalahan ini dalam bentuk penelitian dengan judul: **“ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BERBASIS PRINSIP SYARIAH PADA PT. BPRS PUDUARTA INSANI TEMBUNG”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah pada penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung?
- b. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan

Berdasarkan rumusan penelitian tersebut maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.
2. Untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

b. Manfaat

Penelitian ini dilakukan dengan harapan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Peneliti, Penelitian ini diharapkan berguna sebagai alat mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh diperguruan tinggi dan menambah pengetahuan serta studi kepustakaan bidang pemasaran, khususnya dalam bidang jasa BPRS.
2. Bagi Pihak PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan hasil penelitian ini sebagai bahan penilaian dan informasi dalam mengambil keputusan dan kebijakan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
3. Bagi Akademisi, Penelitian ini diharapkan dapat memacu penelitian selanjutnya mengenai analisis kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.
4. Bagi dunia pustaka, hasil penelitian ini dapat dijadikan suatu tambahan koreksi dalam ruang lingkup karya ilmiah.

D. Batasan Istilah

Berdasarkan uraian yang tertulis pada latar belakang masalah, kualitas pelayanan memiliki dampak terhadap kepuasan nasabah PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Untuk itu peneliti menjadikan nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani, pihak bank yaitu Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani dan bagian *frontliner* (*customer service* dan *teller*) sebagai bagian penilaian kualitas pelayanan.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kerangka Teori

1. Definisi Kualitas

Menurut Garvin dan David, menyatakan bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan konsumen”.¹³

Sedangkan kualitas menurut Kotler adalah “kualitas jasa harus dimulai dari kebutuhan konsumen dan berakhir dengan kepuasan konsumen serta persepsi positif terhadap kualitas jasa”. Jadi, dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah ciri-ciri suatu produk maupun jasa yang secara langsung mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Dalam SNI (Standar Nasional Indonesia), pengertian kualitas adalah “Keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyatakan secara tegas maupun tersamar”.

Dalam perspektif *Total Quality Management (TQM)*, “Kualitas dipandang secara lebih luas, dimana tidak hanya aspek hasil saja yang ditekankan, melainkan juga meliputi proses, lingkungan, dan manusia”. Kualitas merupakan suatu proses didalam penilaian suatu produk atau jasa yang akan dirasakan langsung dari pelanggan atau si penerima pelayanan itu sendiri.

Kualitas juga dapat diartikan sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas pula mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan, dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

¹³M. Nur Nasution, *Manajemen Jasa Terpadu* (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2004), h. 41.

2. Definisi Pelayanan

Menurut Philip Kotler mendefinisikan pelayanan sebagai “pelayanan” adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk atau fisik”.¹⁴

Kualitas Pelayanan adalah kemampuan merencanakan, menciptakan dan menyerahkan produk yang bermanfaat luar biasa bagi masyarakat. Kualitas pelayanan karyawan sebagai jaminan atas ketersediaan produk, rasa responsivitas, ketepatan memberikan pelayanan, dan waktu tunggu yang lebih pendek. Kesempurnaan pelayanan, serta kemampuan menimbulkan kesenangan dan perasaan nyaman pada konsumen.¹⁵

Kualitas pelayanan merupakan ciri dan sifat dari pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan pegawai untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen atau yang tersirat dalam diri konsumen.¹⁶ Karena pegawai merupakan kunci untuk menentukan kualitas pelayanan, kualitas produk, kualitas operasional, maupun kualitas kinerja instansi.¹⁷

Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perusahaan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Adapun karakteristik tentang pelayanan agar menjadi dasar bagaimana memberikan pelayanan yang terbaik, yaitu:¹⁸

- a. Pelayanan bersifat tidak dapat diraba, pelayanan sangat berlawanan sifatnya dengan barang jadi.
- b. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindakan sosial.
- c. Produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

¹⁴Malayu S.P, *Dasar-dasar Perbankan* (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 152.

¹⁵Ali Hasan, *Marketing Bank Syariah* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2010), h. 103.

¹⁶*Ibid*, h. 91.

¹⁷*Ibid*, h. 93.

¹⁸*Ibid*, h. 91.

Dalam proses layanan ada tiga hal penting yang harus diperhatikan, yaitu:¹⁹

1) Penyedia layanan

Penyedia layanan adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

2) Penerima layanan

Penerima layanan adalah mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari pada penyedia layanan.

3) Jenis dan bentuk layanan

Jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan terdiri dari berbagai macam, antara lain berupa layanan yang berkaitan dengan pemberian jasa, layanan yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang dan layanan yang berkaitan dengan keduanya.

Pelayanan konsumen merupakan aktivitas pelayanan yang ditawarkan kepada konsumen, baik sebelum transaksi, saat transaksi dan sudah transaksi adapun pelayanan dapat di bedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:²⁰

1) *Core service*, adalah pelayanan yang ditawarkan kepada pelanggan yang merupakan produk utamanya.

2) *Facilitating service*, adalah fasilitas pelayanan tambahan kepada pelanggan. *Facilitating service* ini merupakan pelayanan tambahan tetapi sifatnya wajib.

3) *Supporting service* merupakan pelayanan tambahan (pendukung) untuk meningkatkan nilai pelayanan atau untuk membedakan dengan pelayanan-pelayanan dari pihak pesaing.

Apabila terkait dengan kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani (perusahaan) saja, tetapi lebih banyak

¹⁹*Ibid*, h. 213-214.

²⁰ M. Rianto Al Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah* (Bandung: Alfabeta, 2012), h. 213.

ditentukan oleh pihak yang dilayani. Karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan.

3. Dasar-dasar Pelayanan Nasabah

Pada dasarnya pelayanan terhadap konsumen tergantung pada latar belakang pegawai tersebut, baik suku bangsa, pendidikan, pengalaman, budaya atau istiadat. Namun agar pelayanan menjadi berkualitas dan memiliki keseragaman, setiap pegawai perlu dibekali dengan pengetahuan yang mendalam tentang dasar-dasar pelayanan. Kualitas yang diberikan tentunya harus sesuai dengan standar tertentu sesuai yang diinginkan oleh perusahaan. Tanpa standar tertentu, maka akan sulit memberikan pelayanan yang lebih berkualitas.²¹ Dasar-dasar pelayanan yang perlu dikuasai oleh seorang petugas sebelum melakukan tugasnya, mengingat karakter masing-masing nasabah beragam. Dasar dasar pelayanan yang harus dipahami dan dimengerti adalah:²²

- 1) Berpakaian dan berpenampilan bersih dan rapi.
- 2) Percaya diri, bersikap akrab dan penuh dengan senyum.
- 3) Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.
- 4) Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.
- 5) Berbicara dengan bahasa yang baik dan benar.
- 6) Bergairah dalam melayani nasabah dan tunjukkan kemampuannya.
- 7) Tidak menyela dan memotong pembicaraan.
- 8) Mampu meyakinkan nasabah serta mampu memberikan kepuasan.
- 9) Jika tidak sanggup menangani permasalahan yang ada, minta bantuan.
- 10) Bila belum dapat melayani, beritahu kapan akan dilayani.²³

Semua dasar-dasar pelayanan tersebut harus dikuasai dan dilaksanakan oleh seluruh karyawan, terutama karyawan yang berhubungan langsung dengan nasabah seperti *customer service* dan *teller*.

²¹Kasim, *Etika Customer Service* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2008), h. 18.

²²Hellen Fisher, *Layanan Konsumen*, (Jakarta: Pustaka karya, 2004), h. 21.

²³Hiliyati Mun Ummaya. "Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan" Studi Kasus Pada KS-BMT Masjid Al-Azhar Jakarta." (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h.15.

4. Sikap-sikap Untuk Melayani

Sikap yang kurang baik akan memberikan dampak terhadap hasil pelayanan yang diberikan. Demikian pula sikap yang semestinya yang diberikan kepada konsumen akan membuat konsumen senang sikap dalam melayani konsumen terkadang timbul dalam naluri diri sendiri. Kebiasaan berhubungan dengan konsumen akan memudahkan untuk berinteraksi langsung.²⁴ Menurut Kasmir sikap-sikap yang terdapat untuk melayani konsumen ada beberapa macam yaitu:²⁵

- 1) Beri kesempatan kepada konsumen berbicara untuk mengemukakan keinginannya.
- 2) Dengarkan dengan baik-baik.
- 3) Jangan menyela pembicaraan konsumen selesai berbicara.
- 4) Ajukan pertanyaan setelah konsumen selesai berbicara.
- 5) Jangan marah dan mudah tersinggung.
- 6) Jangan mendebat konsumen.
- 7) Jaga sikap, sopan, ramah, dan selalu berlaku tenang.
- 8) Jangan menangani hal-hal yang bukan merupakan pekerjaannya dan tunjukkan sikap perhatian dan sikap ingin membantu.

5. Ciri-ciri Pelayanan Yang Baik

Pelayanan yang baik adalah kemampuan sebuah perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dengan standar yang telah ditetapkan. Kemampuan tersebut ditunjukkan oleh sumber daya manusia dan sarana serta prasarana yang dimiliki. Berikut ini ciri-ciri pelayanan yang baik sebagai berikut:

- 1) Tersedia sarana dan prasarana yang baik.
- 2) Tersedia personil yang baik.
- 3) Bertanggung jawab kepada setiap konsumen sejak awal hingga selesai.
- 4) Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- 5) Mampu berkomunikasi.

²⁴Kasmir, *Etika Customer Service*, h. 67.

²⁵Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014), h. 231-232.

- 6) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- 7) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- 8) Berusaha memahami kebutuhan konsumen.
- 9) Mampu memberikan kepercayaan kepada konsumen.

6. Manfaat Pelayanan

Pelayanan selain memiliki tujuan yakni memberikan kepuasan kepada pelanggan juga memiliki manfaat antara lain:²⁶

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
- 3) Mendapatkan kualitas produk atau jasa yang baik dan terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

7. Etiket

Kata etiket berasal dari bahasa Prancis (*etiquette*) yang berarti kartu undangan. Akhirnya perkataan *etiquette* diartikan sebagai ketentuan yang mengukur tindak dan gerak manusia dalam pergaulan dimasyarakat, seperti penampilan, cara berbicara, cara berpakaian, sopan dan santun dan lain-lain.

Etika pelayanan adalah perilaku petugas bank terutama petugas pelayanan (*customer service*) dalam memenuhi apa yang diinginkan atau diharapkan konsumen/nasabah. Etika pelayanan bertitik tolak pada perilaku bank dalam berbagai lini dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah dengan memperhatikan mana yang baik dan buruk, mana yang benar yang salah.

8. Tujuan dan Manfaat Etika

Etiket diberikan oleh bank terhadap seluruh karyawannya tentu memiliki tujuan tertentu yang jelas tujuan ini sejalan dengan tujuan perbankan dan justru

²⁶Achmad Tavid Junaedi, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah di Provinsi Riau)” dalam Jurnal Ilmiah Aplikasi Manajemen , Vol (10): 1. Maret 2012, h. 162.

sangat menguntungkan bank sebagai lembaga kepercayaan. Selain tujuan, etiket juga memiliki manfaat yaitu:

- 1) Untuk persahabatan dan pergaulan
Artinya, etiket dapat meningkatkan keakraban dengan nasabah atau tamu jika nasabah menjadi akrab segala urusan antara bank dengan nasabah akan lebih mudah.
- 2) Menyenangkan orang lain
Menyenangkan orang lain maksudnya ialah dengan salah satu cara melalui memuaskan orang lain. Nasabah akan merasa senang dan merasa puas dengan pelayanan yang diterima.
- 3) Membujuk nasabah
Setiap nasabah memiliki karakter tersendiri. Terkadang seorang nasabah perlu dibujuk agar mampu menjadi nasabah baik karena mereka tersanjung akibat etiket yang diberikan pegawai bank.
- 4) Mempertahankan nasabah
Khusus untuk nasabah yang lama tidak akan pindah kepada orang lain karena sudah merasa puas atas layanan yang diberikan bank.
- 5) Membina dan menjaga hubungan
Dalam etiket juga menimbulkan rasa ketertarikan, sehingga terbina hubungan yang lebih baik dan akrab.

9. Sifat-sifat Konsumen

Dalam melayani konsumen, sebaiknya seseorang karyawan mampu memahami dan mengerti akan sifat masing-masing konsumen. Hal ini disebabkan masing-masing sifat konsumen yang berbeda. Perbedaan sifat-sifat konsumen disebabkan misalnya karena perbedaan pada daerah asal (suku), agama, pendidikan, pengalaman, adat istiadat, perilaku dan budaya.

Untuk lebih jelas, berikut sifat-sifat konsumen yang harus dikenal agar mampu memberikan pelayanan yang baik, yaitu:

- 1) Konsumen mau dianggap sebagai raja.
- 2) Mau dipenuhi keinginan dan kebutuhannya.
- 3) Tidak mau didebat dan tidak mau disinggung.

- 4) Konsumen ingin selalu diperhatikan.
- 5) Konsumen ingin selalu dipuji.
- 6) Konsumen merupakan sumber pendapatan perusahaan.

10. Kualitas Pelayanan Jasa

Kemajuan teknologi mengakibatkan persaingan yang sangat ketat untuk memperoleh dan mempertahankan pelanggan. Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang dilakukan perusahaan supaya mampu bertahan dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggan. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan menuntut perusahaan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan *service quality*.²⁷

Ada Lima dimensi kualitas pelayanan yang dilakukan di perusahaan atau perbankan umum yaitu:

- 1) Jaminan (*Assurance*), kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.²⁸ Yaitu jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
- 2) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.²⁹ Misalnya *customer service* memberikan informasi seperti yang diberikan nasabah, seperti adanya informasi seperti yang diperlukan nasabah, serta adanya karyawan pada jam sibuk seperti tersedianya *teller* pada jam sibuk.
- 3) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya.

²⁷Rambat Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), h. 144.

²⁸ Aqwa Naser Daulay dan M. Latief Ilhamy Nasution (ed.) *Manajemen Perbankan Syariah*, (Medan: FEBI Press, 2016), h. 47.

²⁹ Suryani, "Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah" dalam *Jurnal Ilmiah*, Vol (VI): 2, Juli 2014, h. 242-243.

Bentuk bangunan, tata ruang dan *desain interior* gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.

- 4) Empaty (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.
- 5) Kehandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.

Pelayanan menurut OP. Simorangkir ialah suatu tindakan kerja yang dilakukan seseorang atau orang lain berkesediaan untuk bekerja dan bertindak, penggunaan, bantuan, dan pemberitahuan atau publikasi.³⁰

Pelayanan pelanggan menurut Kotler ialah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menyebabkan kepemilikan apapun.³¹ Pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan.

Islam mengajarkan apabila ingin memberikan hasil usaha yang baik, berupa barang maupun pelayanan atau jasa hendaknya memberikan yang berkualitas, jangan memberikan pelayanan atau jasa yang buruk kepada orang lain. Untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang baik atau prima pada industri perbankan ada 4 kiat:³²

1. Kemauan dan kemampuan personil

Semua personil bank atau petugas yang pada *frontliner* seperti *customer service*, *teller* dan petugas keamanan harus mempunyai motivasi tinggi

³⁰Nurulita Fitria, “*Tingkat Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat* (Studi Lembaga Amil Zakat Al-Azhar Peduli Umat Jakarta).” (Skripsi S1 Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2009), h.37.

³¹Kotler dan Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran* Jilid 1., h.83.

³²Daulay dan Nasution (ed.), *Manajemen Perbankan Syariah*, h.48.

dengan penuh rasa tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau calon nasabah.

2. Pengembangan Data Base

Pimpinan unit pelayanan harus perlu melakukan pengembangan dan data base lebih akurat, terutama sata kebutuhan dan keiinginan nasabah dan kondisi persaingan.

3. *Relationship Marketing*

Bank harus mampu membangun hubungan dan ikatan persaudaraan, sehingga nasabah merasa nyaman untuk selalu berhubungan dengan pihak bank dalam transaksi yang dilakukan.

4. Pelatihan (*Training*) Berkesinambungan

Untuk menjaga dan meningkatkan kemampuan serta motivasi petugas bank, pimpinan hendaklah melaksanakan program pelatihan secara terjadwal, disesuaikan dengan kondisi dan perubahan yang terjadi baik perubahan perilaku nasabah kebutuhan dan keinginan maupun persaingan kebijakan pemerintah.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang selama ini mempengaruhi kepuasan konsumen secara umum, dan menjadi faktor utama dalam kepuasan konsumen sebuah perusahaan jasa. Peningkatan kualitas pelayanan sebagai salah satu motivator pengikat loyalitas konsumen adalah inti dari usaha di bidang jasa (termasuk di dalamnya dunia perbankan).

Kualitas pelayanan berpusat pada suatu kenyataan yang ditentukan oleh pelanggan. Interaksi strategi pelayanann akan sangat menentukan keberhasilan dari manajemen perusahaan. Oleh karena itu perlu menerapkan strategi untuk membentuk kualitas pelayanan yang terbaik, maka Tjiptono menerangkkn strategi kualitas pelayanan sebagai berikut:³³

- a) Atribut layanan pelanggan, yaitu bahwa penyampaian jasa harus tepat waktu, akurat dengan perhatian dan keramahan.

³³Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 141.

- b) Pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam mewujudkan kepuasan pelanggan. Ini disebabkan oleh faktor biaya, waktu penerapan program dan pengaruh layanan pelanggan. Ketiga faktor ini merupakan pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap pelanggan dan organisasi guna mencapai kepuasan yang optimum.
- c) Sistem umpan balik dan kualitas layanan pelanggan, yaitu dengan memahami persepsi pelanggan terhadap perusahaan dan para pesaing. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan, mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi faktor pembeda pasar, menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan pelanggan.
- d) Implementasi, adalah strategi yang paling penting sebagai bagian dari proses implementasi, pihak manajemen perusahaan harus menentukan cakupan-cakupan jasa dan level pelayanan.

11. Jenis Kualitas Pelayanan

Berdasarkan harapan-harapan konsumen dalam memenuhi kepuasannya, kualitas pelayanan terbagi atas:³⁴

1) Kualitas layanan internal

Kualitas layanan internal berkaitan dengan interaksi jajaran pegawai dalam perusahaan dengan berbagai fasilitas yang tersedia. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal adalah:

- a. Pola manajemen umum perusahaan,
- b. Penyediaan fasilitas pendukung,
- c. Pengembangan sumber daya manusia,
- d. Iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja dan
- e. Pola insentif.

2) Kualitas layanan eksternal

Mengenai kualitas layanan kepada konsumen eksternal, kualitas layanan ditentukan oleh beberapa faktor yaitu:

³⁴Arif, *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, h.220-221.

- a. Berkaitan dengan penyedia jasa
- b. Berkaitan dengan penyediaan barang.

12. Komponen Kualitas Pelayanan

Hal terpenting adalah bersedia mendengarkan konsumen, perusahaan melakukan hubungan dengan pelanggan dengan cara memenuhi harapan serta memberikan perhatian kepada pelanggan. Menurut Gronroos secara nyata dapat tercermin dalam dimensi jasa, dan dapat dibagi menjadi dua dimensi kualitas, yaitu:³⁵

- 1) *Technical Quality*, adalah komponen yang berkaitan dengan kualitas produk, pelayanan jasa yang diterima oleh pelanggan. Pada dasarnya *technical quality* dapat dirinci menjadi beberapa bagian, antara lain:
 - a) *Search Quality*, yaitu yang dapat dievaluasi oleh konsumen sebelum membeli.
 - b) *Experience Quality*, yaitu kualitas yang hanya dapat dievaluasi setelah konsumen membeli atau mengonsumsi jasa.
 - c) *Credence Quality*, yaitu kualitas yang sukar dievaluasi oleh pelanggan, meskipun sudah mengonsumsi jasa.
- 2) *Functional Quality*, komponen yang berkaitan dengan kualitas jasa menyampaikan suatu jasa, dalam penerapan dan penggunaan teknologi informasi yang berkaitan dengan produk jasa yang diberikan. Dimana kualitas jasa meliputi dimensi kontak pelanggan, sikap, perilaku pelanggan, hubungan internal, penampilan dan rasa melayani. Karena pada umumnya lebih memiliki ciri kualitas berdasarkan pengalaman dan kepercayaan, maka konsumen akan merasakan resiko yang lebih tinggi dalam membeli jasa. Sehingga keberadaan kualitas fungsional lebih mendominasi dan mempengaruhi pelanggan daripada *technical quality*. Hal ini terlihat pada kenyataan bahwa konsumen jasa lebih mengandalkan pada kabar dari mulut ke mulut daripada iklan oleh perusahaan jasa, dan selain itu konsumen akan sangat loyal pada pemberian jasa yang layanannya memuaskan mereka.

³⁵ Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h. 156.

Oleh karena itu supaya pelayanan dapat berjalan dengan baik maka pelanggan perlu dilibatkan secara langsung dalam proses tersebut. Karena pada dasarnya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap keuntungan usaha yang ditunjukkan melalui dua elemen yang membentuk fungsi keuntungan yaitu penerimaan dan biaya.

13. Mengelola Kualitas Pelayanan

Satu masalah penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan jasa adalah bagaimana perusahaan tersebut dapat mengelola jasa yang sesuai dengan prinsip manajemen yang melibatkan unsur-unsur pemasaran, manusia dan operasi dengan memperhatikan hal-hal tersebut. Perusahaan mampu memberikan kualitas pelayanan jasa yang tinggi untuk menanggapi persaingan. Apabila jasa yang diharapkan memenuhi atau melebihi harapan, maka nasabah akan menggunkan kembali penyedia jasa tersebut. Menurut Philip Kotler menyatakan bahwa perusahaan yang dikelola sangat baik ternyata memilih beberapa kesamaan antara lain:³⁶

- 1) Konsep Strategis, yaitu perusahaan terkenal adalah perusahaan yang selalu tergoda untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Mereka memiliki pengertian yang jelas mengenai kebutuhan konsumen sasaran dan pelanggannya yang berusaha dipuaskan. Untuk itu perusahaan jasa mengembangkan strategi khusus untuk memuaskan kebutuhan yang menghasilkan kepuasan pelanggan.
- 2) Sejarah komitmen kualitas puncak yang tidak hanya melihat pada prestasi keuangan bulanan saja, melainkan juga pada kinerja jasa.
- 3) Penetapan standar tinggi, yaitu penyedia jasa terbaik, menetapkan standar kualitas jasa yang tinggi, antara lain berupa kecepatan respon terhadap keluhan pelanggan dan ketepatan dalam pelayanan.
- 4) Sistem memantau kinerja jasa, yaitu perusahaan jasa secara berkala melakukan audit terhadap kinerja jasa, baik kinerjanya maupun kinerja dari perusahaan pesaing.

³⁶Fandi Tjiptono, *Strategi Pemasaran Edisi ketiga*, (Jogjakarta: Andi Offset, 1997), h. 142.

- 5) Sistem untuk memuaskan pesaing, yaitu perusahaan jasa akan memberikan tanggapan secara cepat dan ramah kepada pelanggan yang mengeluh.
- 6) Memuaskan karyawan sama dengan pelanggan, yaitu manajemen menjalankan pemasaran internal, menciptakan lingkungan yang mendukung dan menghargai prestasi pelayanan karyawan yang baik. Secara teratur perusahaan memeriksa kenyamanan karyawan akan pekerjaan.

Untuk dapat menyelenggarakan proses pelayanan dengan baik, ada beberapa prinsip manajemen pelayanan yang dapat dipakai sebagai acuan, antara lain:

- 1) Identifikasi kebutuhan konsumen yang sesungguhnya.
- 2) Sediakan pelayanan yang terpadu.
- 3) Buat sistem yang mendukung pelayanan konsumen.
- 4) Usahakan agar semua orang atau karyawan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan.
- 5) Layanan keluhan konsumen secara baik.
- 6) Terus melakukan inovasi.
- 7) Jalin komunikasi dan interaksi khusus dengan pelanggan.
- 8) Selalu mengontrol kualitas.

14. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam

Kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan tentunya tidaklah hanya bertujuan untuk memberikan kepuasan semata. Sebagai seorang muslim dalam memberikan pelayanan haruslah berdasarkan pada nilai-nilai syariah guna mewujudkan nilai ketakwaan sekaligus membuktikan konsistensi keimanannya dalam rangka menjalankan misi syariat islam. Tentunya hal tersebut dilakukan tidaklah hanya berorientasi pada komitmen materi semata, namun sebagai bagian dari nilai ibadah. Dalam pandangan islam yang dijadikan tolak ukur untuk menilai kualitas pelayanan terhadap konsumen yaitu standarisasi syariah.

Konsep kualitas pelayanan dalam perspektif Islam adalah bentuk evaluasi kognitif dari konsumen atas penyajian jasa oleh organisasi jasa yang menyandarkan setiap aktivitasnya kepada nilai-nilai moral dan sesuai kepatuhan

yang telah dijelaskan oleh syariat Islam terdapat tiga karakteristik etika pemasaran dari perspektif Islam. Pertama, etika pemasaran Islam didasarkan pada Al-Quran dan tidak meninggalkan ruang untuk interpretasi yang ambigu. Kedua, perbedaan utama adalah aspek transedental dari kemutlakan dan sifat non-lunak. Ketiga, pendekatan Islam yang menekankan pemaksimalan nilai dalam pandangan kebaikan di masyarakat dari pada mengejar sifat egois pribadi dengan memaksimalkan keuntungan.

Othman dan Owen memperkenalkan enam dimensi untuk mengukur kualitas jasa pada lembaga keuangan dengan prinsip syariah, dengan menambahkan unsur “*compliance*” pada dimensi kualitas pelayanan. *Compliance with Islamic Law* (kepatuhan terhadap hukum Islam).

Lima dimensi kualitas pelayanan ditambah dengan compliance sebagai syarat produk lebih dikenal dengan *CARTER*.

1) Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*).

Yaitu, *sharia compliance* dalam bank syariah adalah kemampuan sebuah bank syariah dalam mematuhi prinsip syariah dalam kegiatan operasionalnya.

a. Indikator yang digunakan untuk kepatuhan pada syariat islam adalah:

- a) Bank beroperasi sesuai dengan hukum islam
- b) Produk dan layanan syariah

Allah SWT berfirman dalam QS. Al-Maidah [5]: 48 tentang kewajiban menjalankan Syariah yakni:

وَأَنْزَلْنَا إِلَيْكَ الْكِتَابَ بِالْحَقِّ مُصَدِّقًا لِمَا بَيْنَ يَدَيْهِ مِنَ الْكِتَابِ وَمُهَيْمِنًا عَلَيْهِ ۖ فَاحْكُم بَيْنَهُمْ بِمَا أَنْزَلَ اللَّهُ ۚ وَلَا تَتَّبِعْ أَهْوَاءَهُمْ عَمَّا جَاءَكَ مِنَ الْحَقِّ ۚ لِكُلِّ جَعَلْنَا مِنْكُمْ شِرْعَةً وَمِنْهَاجًا ۚ وَلَوْ شَاءَ اللَّهُ لَجَعَلَكُمْ أُمَّةً وَاحِدَةً وَلَكِنْ لِيَبْلُوَكُمْ فِي مَا آتَاكُمْ ۚ فَاسْتَبِقُوا الْخَيْرَاتِ ۚ إِلَى اللَّهِ مَرْجِعُكُمْ جَمِيعًا فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ فِيهِ تَخْتَلِفُونَ

Artinya: Dan Kami telah turunkan kepadamu Al Quran dengan membawa kebenaran, membenarkan apa yang sebelumnya, yaitu kitab-kitab (yang

diturunkan sebelumnya) dan batu ujian terhadap kitab-kitab yang lain itu; maka putuskanlah perkara mereka menurut apa yang Allah turunkan dan janganlah kamu mengikuti hawa nafsu mereka dengan meninggalkan kebenaran yang telah datang kepadamu. Untuk tiap-tiap umat diantara kamu, Kami berikan aturan dan jalan yang terang. Sekiranya Allah menghendaki, niscaya kamu dijadikan-Nya satu umat (saja), tetapi Allah hendak menguji kamu terhadap pemberian-Nya kepadamu, maka berlomba-lombalah berbuat kebajikan. Hanya kepada Allah-lah kembali kamu semuanya, lalu diberitahukan-Nya kepadamu apa yang telah kamu perselisihkan itu.

Ketentuan kepatuhan syariat merupakan jaminan kepatuhan syariah atas keseluruhan aktivitas Bank Syariah merupakan hal yang sangat penting bagi investor, nasabah dan masyarakat. Beberapa ketentuan yang dapat digunakan sebagai ukuran secara kualitatif untuk kenyataan syariah di dalam lembaga keuangan syariah.

- 2) Jaminan (*Assurance*), yaitu kemampuan pegawai bank untuk menumbuhkan rasa percaya para nasabah pada bank.³⁷
 - a. Indikator yang digunakan untuk jaminan (*Assurance*) adalah:
 - a) Keamanan dalam bertransaksi
 - b) Kesopanan karyawan

Apabila pemberi layanan menunjukkan sikap respek, sopan santun dan lemah-lembutan maka akan meningkatkan persepsi positif dan nilai bagi anggota terhadap Bank Syariah. *Assurance* ini akan meningkatkan kepercayaan rasa aman, bebas dari resiko atau bahaya, sehingga membuat anggota merasakan kepuasan akan loyal terhadap Bank Syariah. Baik buruknya layanan yang diberikan akan menentukan keberhasilan Bank Syariah dalam pemberi jasa layanan. Dengan memberikan pelayanan yang menunjukkan kesopanan dan lemah-lembutan akan menjadi jaminan rasa aman bagi anggota yang berdampak bagi kesuksesan lembaga

³⁷Daulay dan Nasution (ed), *Manajemen Perbankan Syariah*, h. 47.

penyedia layanan jasa. Berkenaan dengan hal ini, Al-Qur'an Surat Ali Imran ayat 159 menyatakan bahwa:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itu maafkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.*

Ayat di atas menjelaskan bahwa Allah SWT berfirman ditujukan kepada Rasulullah SAW, mengingatkan atas karunia yang telah diberikan kepadanya dan kepada orang-orang yang beriman, tatkala Allah menjadikan hati beliau lembut kepada umatnya yang mengikuti perintah dan meninggalkan larangannya serta menjadikan beliau bertutur kata baik kepada mereka. Tidak ada sesuatu yang menjadikan kamu bersikap lemah lembut kepada mereka kalau bukan rahmat Allah yang diberikan kepada mereka. Jika kamu mengeluarkan kata-kata buruk dan berhati kasar kepada mereka, niscaya mereka akan menjauh dan meninggalkanmu, tetapi Allah menyatukan mereka semua kepadamu. Dan, Allah menjadikan sikapmu lembut kepada mereka dimaksudkan untuk menarik hati mereka.

- 3) Ketanggapan (*Responsiveness*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.³⁸ misalnya *customer service* memberikan informasi seperti yang diberikan nasabah, seperti adanya informasi seperti yang diperlukan nasabah, serta adanya karyawan

³⁸ Suryani, *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*, h. 242-243.

pada jam sibuk seperti tersedianya *teller* pada jam sibuk. Nasabah akan merasa puas apabila karyawan memberikan pelayanan tanpa membedakan nasabah. Daya tanggap merupakan bagian dari profesionalitas. Bank Syariah yang profesional senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik, dan bersungguh-sungguh dalam memberikan layanan Allah SWT memerintahkan kepada setiap muslim untuk tertib dalam setiap urusannya, serta memiliki daya tanggap dan bersungguh-sungguh dalam setiap aktifitasnya, sebagaimana firman Allah SWT dalam QS. Al-Insyirah [94]:7 sebagai berikut:

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ

Artinya: “Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.” (QS. Al-Insyirah [94]:7)

Dalam tafsir Ibnu Katsir dijelaskan “Maka apabila kamu telah selesai [dari suatu urusan], kerjakanlah dengan sungguh-sungguh [urusan] yang lain. “Maksudnya, jika engkau telah selesai mengurus berbagai kepentingan dunia dan semua kesibukannya, maka bersungguh-sungguhlah untuk menjalankan ibadah serta melangkahlah kepadanya dengan penuh semangat, dengan hati yang kosong lagi tulus, serta niat karena Allah.

- a. Indikator yang digunakan untuk ketanggapan (*Responsiveness*) adalah:
 - a) Karyawan bersedia membantu nasabah.
 - b) Karyawan siap merespon permintaan nasabah.
 - c) Karyawan mampu berkomunikasi dengan baik kepada nasabah.
- 4) Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) dalam menunjukkan eksistensinya pada pelanggan. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan (bank) dan lingkungan sekitarnya. Bentuk bangunan, tata ruang dan *desain interior* gedung merupakan bentuk fisik yang dapat meyakinkan nasabah.
 - a. Indikator yang digunakan berikut fisik (*Tangibles*) adalah:

- a) Peralatan yang digunakan oleh PT. Bank BPRS Puduarta Insani Tembung
- b) Fasilitas PT. BPRS Puduarta Insani Tembung
- c) Penampilan karyawan yang rapi dan sopan
- d) Ketersediaan kantor cabang
- e) Kebersihan dan kenyamanan fasilitas
- f) Parkiran yang memadai

Tampilan fisik yang bersih merupakan bagian dari hal ini. Sebagaimana sunnah Rasulullah SAW dalam sabdanya:

عن ابن مسعود قال النبي صلى الله عليه وسلم: النَّظَافَةُ مِنَ الْإِيمَانِ (رواه الطبراني في الأوسط)

Artinya: “*Dari Ibnu Mas’ud Rasulullah SAW bersabda: kebersihan adalah sebagian dari iman*” (HR. Ath- Tabrani)

Berdasarkan hadist di atas, maka tampilan fisik yang bersih mencerminkan nilai-nilai Islam. Tampilan fisik sebuah Bank Syariah juga perlu ditunjang dengan tersedianya mushalla di dalam kantor, penampilan karyawan syar’i dan rapi, serta interior kantor yang indah dihiasi kaligrafi Islam. Sehingga, hal ini akan membuat anggota merasa nyaman dan percaya pada Bank Syariah.

- 5) Empaty (*Empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada para nasabah dengan berupa memahami keinginan nasabah.
 - a. Indikator yang digunakan dalam Empaty (*Empathy*) adalah :
 - a) Karyawan menghadapi nasabah dengan penuh perhatian.
 - b) Karyawan mengutamakan kepentingan terbaik bagi nasabah.
 - c) Kemampuan berkomunikasi kepada nasabah.
 - d) Karyawan memahami kebutuhan nasabah.

Sebuah Bank Syariah harus senantiasa memberikan perhatian khusus terhadap masing-masing anggotanya yang ditujukan dengan sikap komulatif yang diiringi kepadamu tentang kebutuhan anggota. Hal ini merupakan wujud kepatuhan Bank Syariah terhadap perintah Allah SWT untuk selalu peduli terhadap kondisi dan kebutuhan orang lain, sebagaimana firman-Nya dalam QS. An-Nahl [16]: 90, yaitu:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْإِحْسَانِ وَإِيتَاءِ ذِي الْقُرْبَىٰ وَيَنْهَىٰ عَنِ الْفَحْشَاءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ ۚ يَعِظُكُم لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya: *Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran.*

Berdasarkan ayat di atas Allah SWT memberitahukan bahwa Dia memerintahkan hamba-hamba-Nya untuk berbuat adil, yakni mengambil sikap tengah dan penuh keseimbangan, serta menganjurkan untuk berbuat kebaikan. Dia memerintahkan untuk menyambung silaturahmi. Dalam ayat ini juga Allah menyuruh untuk berbuat kebaikan dan melarang untuk berbuat keburukan.

Sikap empati yang dimiliki Bank Syariah dapat merekatkan hubungan antara Bank Syariah dan nasabahnya atau anggotanya sehingga membentuk pola positif yang menguntungkan kedua belah pihak.

- 6) Kehandalan (*Reability*), yaitu kemampuan perusahaan (bank) untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - a. Indikator yang digunakan dalam kehandalan (*Reability*) adalah:
 - a) Ketepatan karyawan dalam pencatatan transaksi.
 - b) Karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
 - c) Karyawan dapat menjawab pertanyaan yang diajukan nasabah.
 - d) Karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah.

Allah SWT juga menghendaki setiap Umat-Nya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan sebagaimana dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْقُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا ۖ إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ

Artinya: Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpah(mu) itu, sesudah meneguhkannya, sedang kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu (terhadap sumpah-sumpahmu itu). Sesungguhnya Allah mengetahui apa yang kamu perbuat. (QS. An-Nahl ayat [16]: 91)

Dari ayat di atas adalah segala sesuatu yang masuk dalam perjanjian dan ikatan, bukan sumpah-sumpah yang diucapkan untuk memberi perintah atau larangan itu merupakan tekanan sekaligus ancaman bagi orang-orang yang melanggar janji. Berdasarkan ayat tersebut semestinya baik Bank Syariah maupun anggota agar senantiasa menepati janji dan sumpah setia. Maka berlindung dari pengkhianatan dan melanggar janji. Semoga dengan demikian mendapat taufik dari Allah SWT baik dalam perkataan dan perbuatan.

Islam telah mengukur bahwa setiap orang maupun organisasi atau perusahaan wajib memberikan pelayanan dengan kualitas yang terbaik. Pelayanan yang berkualitas harus dimulai dengan karyawan yang mengerti akan keluhan konsumen.³⁹

Pelayanan yang berkualitas adalah apabila yang dikerjakan seseorang untuk yang lain menimbulkan rasa tentram dan bahagia. Yang memberikan implikasi bagi terbangunnya hubungan untuk mempererat tali silaturahmi di

³⁹Nur Asnawi dan Masyuri, *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran* (UIN- Maliki Press, 2011), h. 91.

antara kedua belah pihak.⁴⁰ Seperti yang dijelaskan dalam Q.S Al-Anfaal ayat 27.⁴¹

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمَانَاتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, jangan la kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (Juga) janganlah kamu mengkhianati amanat amanat yang dipercayakan kepada kamu, sedang kamu mengetahuinya.*⁴²

Berdasarkan ayat diatas dijelaskan bahwa setiap orang dalam memberikan pelayanan kepada konsumen sebaiknya dilakukan dengan sepenuh hati untuk membantu konsumen dalam memenuhi kebutuhannya, tanpa adanya paksaan. Pelayanan yang baik, ramah, sopan dan membuat mereka merasa nyaman akan membuat konsumen senang dan mendapatkan pelayanan yang memuaskan. Dengan adanya keinginan untuk membantu konsumen dapat melayani konsumen dengan mengutamakan kepentingan konsumennya. Yang membedakan kualitas pelayanan yaitu dalam ekonomi konvensional, pilihan didasarkan atas selera pribadi masing masing. Manusia boleh mempertimbangkan tuntunan agama, boleh juga mengabaikan. Sedangkan dalam ekonomi Islam, keputusan pilihan ini tidak dapat dilakukan semaunya saja, semua perilaku harus dipandu oleh Allah lewat Al-Qur'an dan Hadis. Fasilitas dalam Islam dan konvensional juga tidak mengalami perbedaan yang signifikan, perbedaannya hanya terletak pada proses penggunaannya yang mana ketika pelaku bisnis memberikan pelayanan dalam bentuk fisik hendaknya tidak menonjolkan kemewahan.⁴³ Sedangkan dalam Al-Qur'an surah Ali Imran ayat 159.⁴⁴

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۖ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

⁴⁰*Ibid*, h. 95.

⁴¹Q.S. Al-Anfaal (8): 27.

⁴²Departemen Agama RI, *Al- Qur'an dan Terjemahan* (Surabaya: Karya Agung, 2002), h. 163.

⁴³Chandra Natadipura, *Ekonomi Islam 101*, (Bandung: Mobilta Indonesia, 2016), h. 161.

⁴⁴Q.S. Ali Imran (3): 159.

*Artinya: Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekitarmu. Karena itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu. Kemudian. Apabila engkau telah membulatkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sungguh, Allah mencintai orang yang bertawakal.*⁴⁵

Berdasarkan ayat diatas, bahwasanya setiap manusia harus bersikap lemah lembut agar orang lain bisa merasakan kenyamanan jika kita bersikap keras kepada orang lain, maka orang-orang akan menjauh dari kita, apalagi dalam melayani masyarakat yang berbagai macam karakteristik, kebutuhan, dan pilihannya, bila perusahaan tidak mampu memberikan rasa aman dengan sikap lemah lembutannya maka masyarakat akan enggan datang ke perusahaan tersebut. Maka dari itu, seorang pegawai atau karyawan dalam memberikan pelayanan harus menghilangkan keras hati dan memiliki sifat pemaaf kepada semua orang yang datang ke perusahaan tersebut.

15. Rantai Kualitas Pelayanan

Untuk mewujudkan kualitas pelayanan konsumen tentu adanya kualitas pelayanan karyawan. Pelayanan kepada konsumen merupakan kualitas pelayanan eksternal, sedangkan pelayanan kepada karyawan merupakan kualitas pelayanan internal. Untuk menciptakan pelayanan internal pimpinan perusahaan hendaknya memberikan kompensasi yang lebih efektif kepada karyawan. Kompensasi yang efektif memotivasi karyawan dalam meningkatkan produktivitas karyawan dan akan menciptakan karyawan yang memberikan kualitas pelayanan yang efektif pada konsumen.

16. Kepuasan Konsumen

1) Pentingnya Kepuasan Konsumen

Dengan adanya kemudahan yang diperoleh dari komunikasi dan informasi, muncul kompetisi yang sangat ketat yang berakibat pelanggan (*customer*) semakin banyak pilihan dan sangat sulit untuk dipuaskan karena telah terjadi pergeseran

⁴⁵Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, h. 118.

yang semula hanya untuk memenuhi kebutuhan, eningkat menjadi harapan untuk memenuhi kepuasan. Perubahan ini telah mendorong munculnya pemikiran baru, produk baru, pasar baru, dan kompetisi baru, sehingga terjadi persaingan yang sangat ketat dari para pesaing. Kebutuhan dan keinginan pelanggan dewasa ini semakin meningkat dan beraneka ragam sehingga produsen semakin sulit untuk memuaskan kebutuhannya atau konsumennya.⁴⁶

Memperhatikan perubahan kebutuhan pelanggan dan memenangkan persaingan dari para *competitor* diperlukan strategi, tujuannya untuk menciptakan brand image yang mendalam bagi pengguna produk dan jasa pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi sasaran strategis agar perusahaan dapat tumbuh berkembang dan tetap eksis dalam menghadapi persaingan yang sangat ketat.

2) Definisi Kepuasan Konsumen

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan suatu hal yang sangat penting, karena puas atau tidaknya pelanggan sangat mempengaruhi maju atau undurnya suatu perusahaan yang berorientasi pelanggan. Kepuasan pelanggan berkontribusi pada sejumlah aspek penting, seperti terciptanya loyalitas pelanggan meningkatkan reputasi perusahaan. Kepuasan konsumen merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, konsumen memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.⁴⁷

Kepuasan konsumen merupakan respon konsumen terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian. Kepuasan konsumen dipengaruhi oleh persepsi kualitas jasa, kualitas produk, harga dan faktor-faktor yang bersifat pribadi serta yang bersifat situasi sesaat. Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan konsumen mencakup perbedaan antara harapan dan hasil yang dirasakan.

⁴⁶Anita Paramita, “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri)” (Skripsi, Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Yogyakarta (UMY), 2016), h. 20.

⁴⁷Philip Kotler dan A.B Susanto, *Manajemen Pemasaran di Indonesia* (Jakarta: Salemba Empat, 2000), h. 52.

Oleh karena itu perlu ditetapkan konsep diri dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah yang berupa:

1) Sikap mental positif

Sikap mental yang positif dari karyawan bank diperlukan dalam memberikan pelayanan dan menjalin hubungan dengan nasabah karena sikap mental ini merupakan landasan dalam melaksanakan interaksi dengan nasabah.

2) Orientasi kepuasan nasabah dan mengenal nasabah

Seperti yang dikatakan Hermawan Kertajaya bahwa pada dasarnya telah terjadi pergeseran yang cukup berarti dalam dunia pemasaran yaitu dari *orientid* ke *customer oriented*. Pencapaian kepuasan nasabah hanya dapat dicapai dengan adanya sinergi dalam perusahaan yang pada akhirnya pegawai dapat memberikan kepuasan yang berkesinambungan kepada nasabah yang akan memberikan keuntungan jangka panjang kepada *stake holder* dan selanjutnya pemilik perusahaan dapat meningkatkan kesejahteraan pegawainya.

3) Penghayatan terhadap waktu

Kunci keberhasilan pelayanan adalah bagaimana kita dapat membagi waktu-waktu tersebut bersama dengan nasabah dan menempatkan waktu tersebut sesuai dengan proporsinya masing, masing sehingga dapat memuaskan nasabah.

Lovelock mengemukakan delapan suplemen pelayanan yang terdiri dari:⁴⁸

1) *Information*

Proses suatu pelayanan yang berkualitas dimulai dari suplemen informasi dari produk dan jasa yang diperlukan oleh konsumen. Dalam dunia perbankan, dengan informasi sempurna akan memberikan kemudahan nasabah untuk mengakses produk perbankan yang sesuai dengan kebutuhannya.

2) *Consultan*

⁴⁸Daulay dan Nasution (ed.), *Manajemen perbankan Syariah*, h. 43.

Setelah memperoleh informasi yang diinginkan, biasanya konsumen akan membuat suatu keputusan, yaitu membeli atau tidak membeli di dalam proses memutuskan ini seringkali diperlukan pihak-pihak yang dapat diajak untuk konsultasi.

3) *Undertalking*

Keyakinan yang diperoleh konsumen melalui konsultasi akan membawa pada tindakan untuk memesan produk yang diinginkan. Penilaian pembeli pada titik ini adalah ditekankan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan aplikasi maupun administrasi pemesanan barang yang tidak berbelit belit. Ataupun industri perbankan kemudahan dalam aplikasi kartu kredit, pembukaan buku rekening yang lainnya.

4) *Hospitality*

Keramahan karyawan yang dibutuhkan oleh nasabah, sehingga nasabah merasa nyaman dalam berinteraksi dengan perusahaan.

5) *Caretaking*

Latar belakang konsumen yang beragam akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Misalnya, pebisnis akan menginginkan sesuatu layanan yang bebas antri, sehingga dimunculkan layanan prioritas dalam industri perbankan.

6) *Exemption*

Beberapa konsumen kadang-kadang menginginkan pengecualian kualitas pelayanan, misalnya saja bagaimana dengan cara apa pihak bank melayani klaim nasabah yang datang secara tiba-tiba, kartu ATM yang terblokir akibat kesalahan pin, sampai dengan kartu ATM yang hilang.

7) *Billing*

Titik rawan berikutnya adalah pada administrasi pembayaran, niat baik pembeli untuk transaksi sering kali gagal pada titik ini.

8) *Paymen*

Pada ujung pelayanan, harus disediakan fasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan konsumen. Dapat saja berupa pembayaran lewat internet banking maupun mobile banking.

17. Teori Kepuasan (*The Expectancy Disconfirmation Model*)

Teori ini menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *the expectancy disconfirmation model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum menggunakan ataupun mengkonsumsi jasa yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari penyedia jasa.⁴⁹

Variabel utama yang menentukan kepuasan konsumen yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Ketidakpuasan akan semakin besar apabila konsumen yang mengeluh merasa keluhannya tidak diselesaikan dengan cepat. Kondisi ini akan menyebabkan konsumen berprasangka buruk dan sakit hati, yang terpenting bagi konsumen adalah pihak perusahaan harus menunjukkan prihatin dan penyesalannya terhadap kekecewaan konsumen. Oleh karena itu, para karyawan harus dilatih dan diberi wewenang untuk mengambil keputusan dalam rangka menangani situasi-situasi ini.

Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka konsumen akan merasa puas, tetapi apabila sebaliknya maka konsumen akan merasa kurang tidak puas. Seseorang konsumen yang puas adalah konsumen yang merasa mendapatkan nilai dari penyedia jasa, nilai ini bisa berasal dari produk, pelayanan, sistem atau sesuatu yang bersifat emosi jika nilai bagi konsumen adalah kenyamanan maka kepuasan akan datang apabila pelayanan yang diperoleh benar-benar dapat membuat konsumen merasa nyaman.

⁴⁹Ujang Suwarman, *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2002), h. 322.

18. Metode Pengukuran Kepuasan Konsumen

Ada beberapa metode yang bisa dipergunakan setiap perusahaan untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggannya menurut Kotler, kepuasan konsumen dapat dilakukan melalui 4 (empat) sarana, yaitu:⁵⁰

- 1) Sistem keluhan dan usulan, yang artinya seberapa banyak keluhan yang dilakukan konsumen dalam suatu periode. Makin banyak, berarti makin kurang baik demikian pula sebaliknya untuk itu perlu adanya sistem keluhan dan usulan.
- 2) Survei kepuasan konsumen, dalam hal ini perusahaan perlu secara berkala melakukan survei, baik melalui wawancara maupun kuisioner tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan perusahaan tempat konsumen melakukan transaksi selama ini. Untuk itu perlu adanya survei kepuasan konsumen.
- 3) Konsumen samaran, perusahaan dapat mengirim pegawainya untuk berpura-pura menjadi konsumen guna melihat pelayanan yang diberikan pegawai perusahaan secara langsung sehingga terlihat jelas bagaimana pegawai melayani konsumen sesungguhnya.
- 4) Analisis mantan konsumen, dengan melihat catatan konsumen yang pernah menjadi pelanggan guna mengetahui sebab-sebab mereka tidak lagi menjadi konsumen perusahaan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

Pelaksanaan kajian terdahulu bertujuan untuk menunjukkan penelitian yang memiliki persamaan dengan yang akan diteliti, letak perbedaannya dengan yang akan diteliti sehingga jelas posisi permasalahan yang akan diteliti. Kajian terdahulu yang berhasil dipilih untuk dikedepankan adalah sebagai berikut :

⁵⁰Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana (ed.) *Total Quality Management* (Yogyakarta: Andi, 2003), h. 104.

Nama Penulis/Judul/Tahun	Isi/Hasil
Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawabangun, Oleh Aprillia Fitriani, Mahasiswi Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta tahun 2013.	Pada penelitian ini semua variabel memiliki korelasi yang positif terhadap kepuasan nasabah maka upaya PT. Bank BRI Syariah dalam menggratiskan beberapa pelayanan unggulan terbukti memberikan kepuasan kepada nasabah. ⁵¹
Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pada Bank BRI Syariah Surabaya, Oleh Rizky Pratama Putra, Mahasiswa Universitas Airlangga tahun 2014.	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan islami mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. Kepuasan nasabah mempunyai pengaruh yang positif pada signifikan dengan kualitas pelayanan. ⁵²
Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah (Studi Kasus Pada Bank Syariah Di Provinsi Riau), Oleh Acmad Tavid Junaidi, Mahasiswa Universitas Brawijaya Malang tahun 2012.	Pada penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat penting dalam jasa perbankan khususnya bank syariah. Kualitas pelayanan yang dipertimbangkan nasabah adalah keramahan, kesopanan, dan keamanan rahasia

⁵¹Fitriani, *Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawamangun*, h. 80.

⁵²Putra. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surabaya*, h. 632.

Nama Penulis/Judul/Tahun	Isi/Hasil
	nasabah. Layanan bank syariah yang ramah, murah senyum dan berpakaian sopan serta berjilbab membuat nasabah puas dan merasa aman. ⁵³

Dari pemaparan diatas nampak bahwa penelitian tersebut memiliki objek kajian yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu sama-sama melihat kualitas pelayanan pada bank syariah. Perbedaan dari penelitian ini adalah perbedaan waktu penelitian, tempat penelitian dan subjek karena penelitian ini berlokasi di BPRS Puduarta Insani Tembung.

C. Kerangka Pemikiran

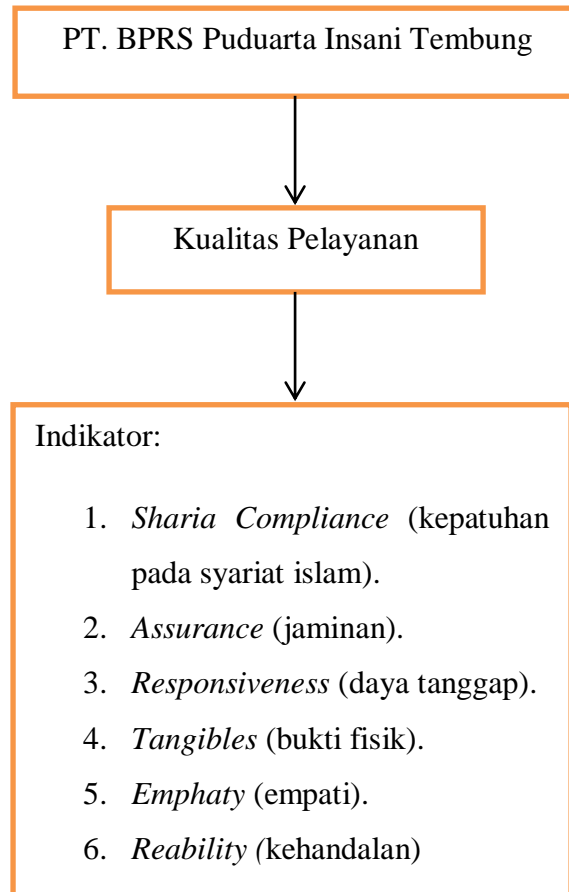
Salah satu alat yang digunakan untuk mengukur kepuasan nasabah dalam suatu bank adalah pelayanan. Apabila jasa yang diharapkan sesuai harapan atau lebih dari harapan, maka nasabah akan menggunakan kembali penyedia jasa tersebut. PT. BPRS Puduarta Insani harus memiliki strategi dalam menghadapi ketatnya persaingan dalam jasa perbankan, khususnya perbankan syariah yang sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat. Mengetahui karakteristik nasabah, memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah serta memberikan layanan yang prima pada nasabah PT. BPRS Puduarta Insani agar mampu bersaing secara positif untuk menarik perhatian nasabah maupun mempertahankan nasabah. Salah satu dimensi yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan apakah sesuai dengan harapan nasabah atau *CARTER*.

Penelitian ini menggunakan penggunaan dimensi *CARTER* untuk mengukur kualitas pelayanan pada PT. BPRS Puduarta Insani apakah sesuai dengan harapan nasabah. *CARTER* tersebut terdiri dari Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*), Jaminan (*Assurance*), Ketanggapan (*Responsiveness*), Bentuk fisik (*Tangibles*), Empaty (*Empathy*), dan Keandalan (*Reability*).

⁵³Junaidi, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BRI Syariah di Provinsi Riau), h. 174.

Tingkat harapan kualitas pelayanan dan peningkatan kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

Model Konseptual Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian

Pada penelitian ini didekatkan pada jenis penelitian kualitatif. Adapun yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah berupa tradisi tertentu dalam sebuah ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental memiliki ketergantungan melalui pengamatan manusia dalam ke khasannya sendiri. Sedangkan makna dari penelitian deskriptif adalah upaya dalam mengolah data untuk dirubah menjadi sesuatu yang bisa dipaparkan secara jelas dan tepat yang bertujuan agar bisa dipahami oleh orang lain tidak langsung mengalaminya sendiri. Selain itu disebutkan pula bahwa penelitian kualitatif biasanya berbentuk deskriptif dan umumnya memakai analisis dengan pendekatan induktif, dilakukan dengan situasi yang wajar serta data yang wajar serta data yang dihimpun ialah bersifat kualitatif.⁵⁴

Namun dalam penelitian ini akan di deskripsikan keadaan yang menjadi fokus dalam penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Dengan kata lain penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi mengenai keadaan yang ada.⁵⁵

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada PT. BPRS Puduarta Insani yang terletak di Jalan Pekan Raya No. 13 A Tembung. Yang berada tepat di sebelah Toko Roti Majestik dan kantor Bank BRI Kas Tembung. Waktu yang digunakan untuk melakukan penelitian ini dari januari 2018 sampai selesai.

⁵⁴Azhari Akmal Tarigan, *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, (Medan: La-Tansa Press, 2011), h. 19.

⁵⁵Covelo G. Cevilla, dkk., *Pengantar Metode Penelitian*, (Jakarta: Universitas Indonesia, 1993), h. 26.

C. Subjek Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek dalam penelitian. Populasi generalisasi yang meliputi subjek maupun objek penelitian.⁵⁶ Pada penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung”. Yang menjadi subjek penelitian adalah Pimpinan dari PT. BPRS Puduarta Insani, *customer sevice* dan *teller* dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, dan dengan melibatkan responden nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani. Pada penelitian ini, penulis akan menuliskan data informan yang akan diwawancara dan waktu penelitian bersama 5 (lima) orang nasabah, 3 orang pihak dari PT. BPRS Puduarta Insani.

1. Subjek I

Inisial : MI
 Umur : 30 Tahun
 TGL / Jam : 20 Juli 2018 / 11. 05 Wib

2. Subjek II

Inisial : MF
 Umur : 22 Tahun
 TGL / Jam : 20 Juli 2018 / 17. 52 Wib

3. Subjek III

Inisial : MA
 Umur : 28 Tahun
 TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 15.25 Wib

4. Subjek IV

Inisial : WN
 Umur : 23 Tahun
 TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 14.48 Wib

5. Subjek V

Inisial : NA
 Umur : 22 Tahun

⁵⁶Nur Ahmadi Bi Rahmadi, *Metodologi Penelitian Ekonomi*, (Medan: FEBI UIN SU 2016), h. 38.

TGL / Jam : 25 Juli 2018 / 10.06 Wib

Pihak dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu, Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dan bagian *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller* dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung .

1. Nama : Mailiswarti SE, MA
Jabatan : Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung
TGL/ Jam : 11 Agustus 2018/ 12.28 WIB
2. Nama : Muhammad Nugraha
Jabatan : *Customer Service* BPRS Puduarta Insani
TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 13.00 WIB
3. Nama : Ardi Suwito
Jabatan : *Teller* BPRS Puduarta Insani
TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 13.19 WIB

D. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang ada pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Primer yang berasal dari informasi yang sifatnya didasarkan secara langsung pada wawancara atau melihat perilaku dari informasi yang diamati. Ataupun dikatakan juga bahwa data primer untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus. Adapun pihak yang akan diwawancarai yaitu Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani dan pada bagian *frontliner* PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu *teller* dan *customer service* PT. BPRS Puduarta Insani, serta nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani.
2. Data sekunder adalah data yang didapatkan dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Ataupun dalam pendapat lain diartikan data sekunder sebagai keterangan yang diperoleh dari pihak kedua yang bentuknya bisa berupa manusia atau orang maupun catatan yang sifatnya dokumentasi. Adapun sumber data sekunder ini dapat berupa buku, jurnal, internet, dan sumber-sumber lainnya yang dirasa perlu oleh penulis.

Sumber data dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh dari informan yaitu orang yang berpengaruh dalam proses perolehan data atau bisa

disebut *key member* yang memegang kunci sumber data penelitian ini, karena informan benar-benar tahu dan terlibat dalam kegiatan yang ada di PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

Adapun yang menjadi informasi dalam penelitian ini antara lain, Pimpinan, *Customer Service*, dan *Teller* bank tersebut, dan juga nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Penetapan informan ini dilakukan dengan mengambil orang yang terpilih betul oleh peneliti menurut ciri-ciri spesifik yang dimiliki oleh sampel-sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian.

E. Langkah-langkah Penelitian

Agar penelitian yang dilakukan lebih terarah maka perlu disusun tahapan-tahapan dalam melakukan penelitian tersebut. Ada tiga tahapan dalam melakukan penelitian. Adapun tahapan-tahapan penelitian itu adalah:

1. Tahapan pra lapangan

Dalam hal ini peneliti melakukan survey pendahuluan berupa penjajakan lapangan tentang latar penelitian, mencari data yang berkaitan dengan topik penelitian sampai perizinan yang harus dipenuhi.

2. Tahapan pekerjaan lapangan

Dalam hal ini peneliti memasuki dan memahami lapangan penelitian yang bertujuan untuk mengumpulkan data lapangan.

3. Tahapan analisis data

Tahapan analisis data adalah melakukan serangkaian proses analisis kualitatif yaitu peneliti melakukan analisis berdasarkan rumusan data teori dalam usaha membahas permasalahan yang ada untuk menarik kesimpulan.

F. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data yang menggunakan metode dokumentasi dan wawancara:

1. Metode Wawancara (*interview*)

Merupakan tanya jawab antara pewawancara dengan yang mewawancarai untuk meminta keterangan atau pendapat mengenai sesuatu hal.⁵⁷ Dalam pengumpulan data melalui wawancara, penulis langsung mengadakan tanya jawab dengan Pimpinan BPRS Puduarta Insani Tembung, *teller* dan *customer service* dari PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, dan para nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani. Para nasabah tersebut berwenang memberikan informasi data yang dibutuhkan oleh peneliti.

2. Metode Observasi

Merupakan salah satu cara dimana peneliti mengadakan peninjauan dan penelitian langsung pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Untuk memperoleh data tersebut, hasil-hasil yang didapat dicatat dengan cermat dan teliti sebagai data yang dibutuhkan.

3. Metode Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dimana sejumlah besar fakta dan data tersimpan dalam bahan yang berbentuk dokumentasi. Sebagian data yang tersedia adalah bentuk berkas-berkas, data nasabah, dan sebagainya.

G. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data kedalam bentuk yang lebih mudah dan diinterpretasikan. Pada tahap ini data dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa sampai berhasil menyimpulkan kebenaran-kebenaran yang dapat dipakai untuk menjawab persoalan-persoalan yang diajukan dalam penelitian. Untuk menganalisa data yang terhimpun dalam penelitian ini penyusun menggunakan teknik analisa deskriptif, yaitu suatu analisa yang mendeskripsikan realita fenomena sebagaimana apa adanya terpisah dari perspektif subyektif.⁵⁸

⁵⁷Sonny Laksono, *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi*, (Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013), h. 205.

⁵⁸Burhan Bungin, *Penelitian Kualitatif*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 98.

BAB IV

TEMUAN PENELITIAN

A. Profil Perusahaan

1. Sejarah Pendirian Perusahaan

Pada tahun 1992, ketika Rektor IAIN Sumatera Utara dijabat oleh Brigjend TNI Drs. H. A. Nazri Adlani, beliau menyampaikan gagasan di kalangan pimpinan IAIN, yaitu bagaimana agar IAIN dapat berbuat sesuatu yang nyata di tengah-tengah masyarakat. Gagasan itu mendapat sambutan dan segera ditindaklanjuti dengan menyelenggarakan kegiatan kursus Perbankan Syariah di bawah asuhan FKEBI (Forum Kajian Ekonomi dan Perbankan Islam), suatu lembaga non struktural di bawah IAIN Sumatera Utara yang telah berdiri sejak tahun 1990. FKEBI berhasil menyelenggarakan kursus sebanyak 4 (empat) angkatan masing-masing 3 bulan, dengan jumlah peserta sebanyak ± 40 orang setiap angkatan. Pada saat itu H. Nazri Adlani bertindak sebagai ketua dewan pelindung, Prof. Dr. H.M. Yasir Nasution sebagai Direktur dan Syahrul Muda Siregar sebagai Direktur Pendidikan dan Pelatihan FKEBI.

Setelah menyelenggarakan 4 (empat) angkatan, aktivitas untuk mewujudkan suatu yang nyata di tengah-tengah masyarakat ini dilanjutkan pula dengan rencana mendirikan BPRS (Bank Perkreditan Rakyat Syariah), di mana para stafnya akan diangkat dari kursus perbankan ini.

Pada saat pengajuan permohonan pengesahan akte ke Menteri Kehakiman, diajukan nama PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Insani. Namun didapati bahwa nama BPR Syariah Insani telah ada. Untuk menyegerakan proses, seseorang di Departemen Kehakiman mengusulkan penambahan nama menjadi PT Bank Perkreditan Rakyat Syariah Puduarta Insani. Menurut informasi kata **"Puduarta"** berasal dari bahasa Banten (Serang) yang berarti "Rumah Harta". Pengesahan Menteri Kehakiman diperoleh tanggal 20 Desember 1994 dengan Nomor Keputusan 02-18.631.HT.01.01 th 1994.

PT Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Puduarta Insani (selanjutnya disingkat BPRS) beralamat di Jl. Besar Tembung No. 13 A Kecamatan Percut Sei

Tuan Kabupaten Deli Serdang. BPRS mulai beroperasi tanggal 18 Juni 1996. Peresmian operasionalnya ketika itu dilakukan oleh SEKWILDASU H. A. Wahab Dalimunthe, SH (mewakili Gubernur Sumatera Utara). Nomor sandi BPRS adalah 60.441.1.

Modal dasar BPRS sesuai Akte No. 13 tanggal 23 Mei 2007 adalah Rp. 5 miliar, dan telah disetor sebesar Rp. 3.345.755 ribu, dengan komposisi kepemilikan terdiri dari: UIN Sumatera Utara (30,82%), BAZNAZ Sumatera Utara (21,37%), Hj. Sariani Amiraden Siregar (13,12%) Dr. H. Maratua Simanjuntak (12,33%) dan masyarakat (22,36%).

PT BPRS Puduarta Insani saat ini dipimpin oleh Mailiswanti, SE.,MA selaku Direktur Utama, Marwan Siregar selaku Direktur, Dewan Komisaris terdiri dari: Dr. H. Maratua Simanjuntak (Komisaris Utama), Dr. H. Saparuddin Siregar, SE.Ak., SAS., MA. (Anggota), Dewan Pengawas Syariah terdiri dari: Prof. Dr. Ahmad Qorib, MA (Ketua), dan Dr. H. Azhari Akmal Tarigan, M. Ag (Anggota).

Personil PT BPRS Puduarta Insani saat ini terdiri dari: 2 orang Direksi, 1 orang Kepala Cabang, 2 orang Supervisor dan 8 orang karyawan tetap, 6 orang karyawan kontrak, serta 5 orang karyawan non-administrasi, yaitu seorang petugas kebersihan, dan 2 orang penjaga kantor ditambah 1 orang Satpam dan 1 orang *Office Boy* dari perusahaan outsourcing PT CNM.

Jaringan kantor PT BPRS Puduarta Insani sampai akhir Desember 2011 terdiri dari 1 (satu) Kantor Pusat di Jl. Besar Tembung No. 13 A, dan 1 (satu) Kantor Cabang di Kampus IAIN Sumatera Utara Jl. Williem Iskandar Pasar V Medan Estate. Kantor cabang ini beroperasi tanggal 01 Juli 2011.

2. Visi dan Misi

Sebuah perusahaan yang baik adalah perusahaan yang memiliki visi dan misi yang jelas. Visi yaitu tujuan utama yang akan dicapai oleh suatu lembaga, sedangkan misi adalah cara atau tahapan-tahapan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan pertama yaitu visi dari perusahaan.

a. Visi

Menjadi BPRS terbaik di Sumatera Utara dan dapat diperhitungkan pada peringkat nasional.

b. Misi

- a) Menerapkan prinsip syariah secara murni.
- b) Melayani secara profesional.
- c) Memanfaatkan teknologi untuk efisiensi dan kualitas.
- d) Meningkatkan kualitas sumber daya insani dan sisi pengetahuan maupun keterampilan teknis

3. Organisasi dan Manajemen

a. Struktur Organisasi

Suatu perusahaan akan dapat melaksanakan kegiatannya dengan lancar dan efisien apabila adanya sarana manajemen berupa stuktur organisasi yang merupakan alat manajemen untuk mencapai tujuan perusahaan.

Organisasi merupakan kombinasi orang dan sumber daya yang dipersatukan untuk mencapai suatu tujuan ekonomi. Struktur organisasi menunjukkan kerangka dari susunan perwujudan pola tetap hubungan-hubungan antara fungsi-fungsi, bagian-bagian, maupun orang yang menunjukkan kedudukannya, tugas, wewenang dan tanggung jawab yang berbeda-beda dalam suatu organisasi. Struktur organisasi BPRS Puduarta Insani dapat dilihat dalam lampiran 1.

b. Pembagian Tugas dan Tanggung Jawab

1. Direktur utama. Tugas pokoknya: Melaksanakan pengurusan BPRS sesuai anggaran dasar. Direktur utama bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
2. Direktur Operasional. Tugas Pokok: Melaksanakan pengurusan BPRS sesuai anggaran dasar, bertanggung jawab kepada Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS).
3. *Supervisor Operasional*. Bertanggung jawab kepada Direksi, tugas pokok : *supervisi area operasional*.
4. *Internal Control*. Bertanggung jawab kepada Direksi, tugas pokok melakukan audit transaksi *operasional* dan *marketing*

5. *Customer Service/ Laporan*. Bertanggung jawab kepada *supervisor operasional*, tugas pokok mengenai pelayanan nasabah.
6. *Staff Accounting*. Bertanggung jawab kepada *supervisor operasional*, tugas pokok melakukan pencatatan akuntansi
7. *Staff Adm Pembiayaan*. Bertanggung jawab kepada *supervisor operasional*, tugas pokok memelihara data pembiayaan
8. *Teller Kantor Pusat*. Bertanggung jawab kepada *supervisor operasional*.

Tugas harian :

- 1) Pagi hari, membuka brankas bersama dengan SPV Operasional mengambil uang dan *cash box teller*.
- 2) Mencatat ke register *teller* jumlah mutasi transaksi harian *teller* dan cash opname teller sesuai dengan tanggal hari sebelumnya.
- 3) Melakukan pembayaran dan penerimaan sehubungan dengan pembayaran biaya-biaya Bank, biaya personalia dan umum melalui kas *teller*.
- 4) Memastikan nota *debit* dan *kredit* biaya sudah dimeker,ceker dan aproval.
- 5) Melayani penyetoran dan pembayaran tunai sehubungan transaksi tabungan, deposito dan pembiayaan sebagai berikut :

Untuk setoran tunai :

- a) Memeriksa keabsahan tiket
- b) menerima uang nasabah
- c) Menghitung jumlah uang dari nasabah
- d) Memeriksa keaslian uang
- e) Memposting ke program tabungan atau program angsuran nasabah
- f) Memasukkan mutasi transaksi ke mutasi harian *teller*.

Untuk penarikan tunai :

- a) Memeriksa keabsahan *ticket*.
 - b) Memastikan tiket sudah ditanda tangani nasabah.
 - c) Memastikan dana yang ditarik saldonya ada di tabungan.
 - d) Memastikan tanda tangan nasabah sesuai dengan cocok tanda tangan nasabah yang bersangkutan
 - e) Menulis di tiket nasabah, lembar uang yang akan diserahkan ke nasabah.
 - f) Memosting ke program tabungan.
 - g) Memasukkan mutasi transaksi ke transaksi mutasi harian *teller*.
 - h) Menghitung jumlah uang yang disaksikan oleh nasabah.
 - i) Menyerahkan uang ke nasabah.
 - j) Mencocokkan *cash opname* dengan fisik uang.
9. *Account Office*. Bertanggung jawab kepada *supervisor marketing*, tugas Pokok memproses pembiayaan dan *monitoring*
10. *Personalia dan SDM*. Bertanggung jawab kepada *supervisor operasional*,

Tugas Harian :

- 1) Melayani pembayaran terkait dengan kepersonaliaan
- 2) Membuat tiket-tiket transaksi biaya umum dan personalia
- 3) Menanda tangankan nota *debet* & nota *kredit* ke SPV operasional untuk persetujuan pencairan dana
- 4) Membuat usulan dan melakukan pengadaan ATK, barang cetakan dan berbagai keperluan kantor.
- 5) Memonitor kelayakan kantor, peralatan kerja dan berbagai pendukung bagi pelaksanaan tugas-tugas karyawan.
- 6) Memonitor pembayaran pajak-pajak,
- 7) Perizinan HO, TDP, NPWP, Domisi, PBB Bangunan kantor dan sejenisnya.

- 8) Membuat dan menyimpan kontrak-kontrak kerja karyawan dan mengevaluasi fasilitas kesejahteraan karyawan, *Job Description* karyawan.
- 9) Mencatat surat masuk dan surat keluar ke register.
- 10) Mengevaluasi disiplin karyawan.
- 11) Membeli inventaris, membuat dan menyimpan daftar inventaris
- 12) Membuat penyusutan dan amortisasi.
- 13) Membuat dan menyimpan file terkait dengan Memo intern, surat edaran, *instruksi operasional*, peraturan perusahaan, Notulen Rapat Manajemen.

Tugas Bulanan :

- 1) Membuat *Proof* saldo terkait transaksi personalia dan umum
- 2) Menghitung dan melakukan pembayaran gaji, uang transport, uang makan, THR, Tunjangan Pendidikan, Bonus pencapaian target, Tunjangan Pensiun, dan uang daging, Bonus Laba Tahunan, dan lain-lain.
- 3) Membuat laporan stok ATK dan barang cetakan
- 4) Membuat teguran terhadap pelanggaran disiplin karyawan
- 5) Membuat, membayar dan menyimpan SSP PPH Psl 21 dan PPH psl 25 dan laporannya.
- 6) Membuat, membayar dan menyimpan iuran OJK.
- 7) Membuat, membayar dan menyimpan iuran BPJS Kesehatan dan Ketenagakerjaan
- 8) Membayarkan dan menyimpan file yang berhubungan dengan asuransi cash in safe, cash in transit, asuransi kendaraan kantor, asuransi kecelakaan karyawan, asuransi gedung kantor, dan lain-lain
- 9) Mencatat beban bensin Direksi dan Beban bensin yang digunakan perusahaan.
- 10) Membuat rekap penghasilan karyawan tahunan.

11) Menyimpan personal file karyawan

11. *Supervisor Marketing*. Bertanggung jawab kepada Direksi,

Tugas Pokok : *supervisi area marketing*

4. Produk-produk PT. BPRS Puduarta Insani

a. Penghimpun Dana

1) Tabungan Wadiah

Penghimpun dana dalam bentuk tabungan, PT. BPRS Puduarta Insani menggunakan akad wadiah. Tabungan penarikannya dapat dilakukan kapan saja. Produk tabungan wadiah pada PT. BPRS Puduarta Insani diberi nama “Tabungan *Wadiah* Insani”.

Tabungan ini sesuai dengan prinsip *wadiah*. Nasabah mempercayakan dananya di simpan di bank dengan jangka waktu yang tidak ditentukan.

2) Deposito *Mudharabah*

Deposito Mudharah iB Insani adalah jenis simpanan berjangka dengan akad bagi hasil dalam mata uang rupiah yang penarikannya hanya dapat dilakukan sesuai dengan jangka waktu yang telah disepakati. Deposito yang diperpanjang setelah jatuh tempo akan diberlakukan sama dengan yang baru. Tetapi bila pada saat akad telah dicantumkan perpanjangan otomatis, maka tidak perlu diperbaharui akadnya. Deposito ini dikelola dengan prinsip *Mudharabah* dan mempunyai beberapa pilihan jangka waktu investasi, yaitu terdiri dari 1 bulan, 3 bulan, 6 bulan, dan 12 bulan.

b. Produk penyaluran dana

1) Pembiayaan *Ijarah dan Muntahiya Bittamlik*

Pembiayaan *Ijarah* adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi sewa menyewa dalam bentuk *ijarah* atau sewa menyewa dalam bentuk *ijarah muntahiya bittamlik* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dan pihak lain yang mewajibkan pihak yang dibiayai dan atau diberi

fasilitas dana untuk mengembalikan dana tersebut setelah jangka waktu tertentu dengan imbalan *ujrah*.

Akad Ijarah adalah transaksi sewa menyewa atas suatu barang dan atau jasa antara pemilik objek sewa termasuk kepemilikan hak pakai atas objek sewa dengan menyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakan.

Sedangkan *Akad Ijarah Muntahiya bittamlik* adalah transaksi sewa menyewa antara pemilik objek sewa dan menyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakannya dengan opsi perpindahan hak milik objek sewa.

2) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan Multijasa adalah kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan akad Ijarah dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenaga kerjaan dan kepariwisataan. Kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan Ijarah untuk transaksi multijasa berlaku persyaratan paling kurang sebagai berikut : Bank dapat menggunakan akad Ijarah untuk transaksi multijasa dalam jasa keuangan antara lain dalam bentuk pelayanan pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan dan kepariwisataan; dalam pembiayaan kepada nasabah yang menggunakan akad Ijarah untuk transaksi multijasa. Bank dapat memperoleh imbalan jasa (*ujrah*), besar *ujrah* atau *Fee* harus disepakati diawal dan dinyatakan dalam bentuk nominal bukan dalam bentuk persentasi.

3) Pembiayaan Mudharabah

Penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan mudharabah pada PT BPRS Puduata Insani adalah akad pembiayaan dengan sistem bagi hasil dengan jangka waktu 1 s/d 3 tahun. Bank memberikan modal usaha kepada nasabah sesuai kesepakatan yang di tuangkan dalam akad pembiayaan.

4) Pembiayaan *Murabahah*

Pembiayaan *Murabahah* PT. BPRS Puduarta Insani adalah bentuk penyaluran dana dengan pola / akad jual beli. Dengan pola ini nasabah yang membutuhkan barang konsumtif ataupun barang modal dapat mengajukan permohonan pembelian kepada bank. Bank selaku penjual dan nasabah selaku calon pembeli bermufakat untuk menetapkan harga yang disepakati atas barang yang dibutuhkan nasabah sesuai jangka waktu pembayaran yang akan dilakukan nasabah. Bank akan mengadakan barang yang dibutuhkan oleh nasabah kemudian menyerahkan kepada nasabah. Selanjutnya nasabah akan mencicil pembayaran kepada bank sesuai jadwal angsuran yang ditetapkan .

5) Pembiayaan *Al-Qardh*

Pembiayaan *Al-Qardh* adalah penyediaan dana atau tagihan yang dipersamakan dengan itu berupa transaksi pinjam-meminjam dalam akad *Qardh* berdasarkan persetujuan atau kesepakatan antara BPRS dengan nasabah pembiayaan yang mewajibkan nasabah pembiayaan untuk melunasi hutang/kewajiban sesuai dengan akad.

Akad *Al Qardh* adalah transaksi pinjam-meminjam tanpa imbalan dengan kewajiban pihak peminjam mengemblikan pokok pinjaman secara sekaligus atau cicilan dalam jangka waktu tertentu.

B. Analisis Data Hasil Penelitian

Pada bagian ini penulis membahas hasil penelitian tentang Analisis Kualitas Pelayanan Berbasis Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung dengan mengacu pada rumusan masalah yaitu bagaimana kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung Serta bagaimana peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yang berfokus pada Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung, *frontliner* yaitu *customer service* dan *teller*, serta nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani lebih lanjut penelitian dianalisis sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.

Nasabah yang peneliti wawancarai berjumlah 5 (Lima) orang nasabah yang secara umum memiliki pendapat yang berbeda-beda mengenai kualitas pelayanan yang telah diberikan PT. BPRS Puduarta Insani. 5 (Lima) nasabah tersebut yakni MI, MF, MA, WN, NA serta *customer service* (Muhammad Nugraha) dan *teller* (Ardi Suwito). Hal ini dilakukan, agar penulis dapat mengungkapkan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah dengan cara membandingkan pendapat pihak bank dan pendapat nasabah BPRS Puduarta Insani.

Berdasarkan hasil wawancara penulis bersama informan pihak PT. BPRS Puduarta Insani Tembung pada bagian *frontliner* yaitu *customer service* dengan bapak Muhammad Nugraha dapat pahami oleh penulis secara garis besar bahwa pelayanan yang dilakukan dan diterapkan oleh PT. BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu pada operasionalnya sudah sesuai dengan syariat Islam bisa dilihat dari karyawan PT. BPRS Puduarta Insani bahwa karyawannya diwajibkan untuk menjalankan sholat. Pakaian dari karyawannya juga sesuai dengan syariat Islam tidak boleh membuka aurat. Hubungan karyawan wanita dan laki-laki ada batas tertentu dimana tidak boleh melanggar aturan syariat seperti berbicara, tingkah laku dan sebagainya. PT. BPRS Puduarta Insani memiliki beragam produk yang sesuai dengan syariat Islam dan telah teruji dan diawasi oleh OJK dan Dewan Pengawas Syariah.

Jaminan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan kepada nasabahnya yaitu LPS, sementara untuk produk penyaluran dana bank juga memberikan jaminan kepada nasabahnya berupa asuransi jiwa dan di *cover* asuransi *takafful* itu merupakan salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Puduarta Insani kepada nasabah agar nasabah merasa aman menjadi nasabah BPRS Puduarta Insani. PT. BPRS Puduarta Insani juga memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya dengan cara menjaga tata krama, sopan santun, dan tingkah laku kepada nasabah sehingga nasabah merasa nyaman dan loyal pada PT. BPRS Puduarta Insani. Fasilitas yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan sebagian

besar dari nasabahnya sudah merasa puas namun masih ada beberapa nasabah yang merasa kurang puas karena PT. BPRS Puduarta Insani belum memiliki mesin ATM untuk bertransaksi diluar jam kerja BPRS Puduarta Insani jadi itu merupakan salah satu kekurangan dari BPRS Puduarta Insani, tapi sebagian besar bagi nasabah dengan tidak adanya ATM nasabah merasa menguntungkan karena tidak mengeluarkan biaya administrasi. Nasabah juga menyimpan dananya di PT. BPRS Pudurta Insani bukan untuk di ditarik melainkan untuk disimpan di PT. BPRS Pudurta Insani.⁵⁹

PT. BPRS Puduarta Insani juga memberikan layanan jemput bola atau *cast in transit* pada nasabah deposan PT. BPRS Puduarta Insani. Dengan adanya layanan tersebut akan memudahkan nasabah untuk bertransaksi tanpa harus datang ke kantor untuk melakukan pencairan dana serta menyetorkan dananya, PT. BPRS Puduarta Insani juga mempunyai kantor cabang untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Kemudian mengenai kebersihan dan kenyamanan di kantor pusat maupun kantor cabang BPRS Puduarta Insani bersih, nyaman, dan wangi ini terbukti dari ungkapan Pimpinan Bank konvensional yang berkunjung ke PT. BPRS Puduarta Insani Tembung. Terkait mengenai parkir Bapak Muhammad Nugraha selaku *customer service* PT. BPRS Puduarta Insani Tembung mengatakan untuk parkir sepeda motor cukup luas dan memadai, namun untuk parkir mobil itu agak kesulitan.

Penulis juga menyimpulkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *Teller* BPRS Puduarta Insani Tembung yaitu:

Bapak Ardi Suwito mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. BPRS Puduarta Insani sudah sesuai dengan syariat Islam, yaitu salah satu contohnya yaitu pakaian yang dikenakan oleh karyawan PT. BPRS Puduarta Insani sudah sesuai dengan syariat Islam. Bapak Ardi Suwito juga mengatakan bahwa pelayanan yang prima merupakan prioritas utama yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan kepada nasabah. Jaminan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan kepada nasabah yaitu LPS. Fasilitas yang BPRS berikan sudah baik, kenyamanan

⁵⁹Muhammad Nugraha, *Customer Service* PT. BPRS Puduarta Insani, Wawancara di Medan Tembung, tanggal 24 Juli 2018.

dan kebersihan dari PT. BPRS Puduarta Insani merupakan hal yang sangat penting.⁶⁰

Selanjutnya pernyataan dari nasabah PT. BPRS Puduarta Insani mengatakan yang membuat mereka cenderung memilih BPRS Puduarta Insani, yaitu subjek yang berinisial MI mengatakan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani sudah berbasis Islami, ketanggapan dari karyawan juga baik saat nasabah membutuhkan bantuan. MI juga mengatakan adanya pelayanan jemput bola dana nasabah sehingga nasabah lebih mudah untuk bertransaksi, nasabah juga dapat memaksimalkan waktunya dengan baik tanpa harus direpotkan datang ke kantor. Kemampuan komunikasi karyawan juga baik sehingga MI juga merasa akrab dengan PT. BPRS Puduarta Insani. Meskipun demikian MI juga mengatakan masih ada kekurangan PT. BPRS Puduarta Insani yaitu mengenai mesin ATM nya sehingga penarikan harus datang ke kantor BPRS. Terkait mengenai parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani tidak terlalu besar namun bisa melayani dengan baik.

Subjek MF juga mengatakan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani Sudah sesuai dengan syariat Islam karena sudah tidak ada sistem bunga tetapi sudah menggunakan sistem bagi hasil. Pilihan produk dari PT. BPRS Puduarta Insani sudah mempunyai beberapa macam produk yaitu *mudharabah*, *murabahah*, *multijasa*, *ijarah*, *al-qard*. Nasabah MF juga mengatakan bahwa jaminan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan yaitu LPS. Kemudian selama menjadi nasabah MF belum pernah mendapat pelayanan yang buruk dari karyawan PT. BPRS Puduarta Insani. MF juga mengatakan pelayanan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan sudah optimal karena PT. BPRS Puduarta Insani sudah cukup tanggap dan cepat dalam memberikan bantuan contohnya saat nasabah membutuhkan penarikan dana cepat. Respon dari PT. BPRS Puduarta Insani juga baik, karyawan dari PT. BPRS Puduarta Insani sudah memiliki kehandalan dalam mengatasi masalah nasabahnya, dan terkait mengenai parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani MF mengatakan bahwa parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani kurang luas.

⁶⁰Ardi Suwito, *Teller PT. BPRS Puduarta Insani*, Wawancara di Medan Tembung, 24 Juli 2018.

Subjek MA dan WN memiliki pendapat yang sama bahwa yang membuat mereka tertarik dengan PT. BPRS Puduarta Insani karena tidak memiliki mesin ATM jadi MA dan WN merasa aman menyimpan uang nya di PT. BPRS Puduarta Insani karena dengan tidak adanya mesin ATM di PT. BPRS Puduarta Insani mereka tidak mudah untuk melakukan penarikan atau mereka bisa berpikir dua kali untuk mengambil uangnya jadi uangnya tetap tersimpan. Melihat pernyataan tersebut berarti dibalik kekurangan masalah ATM yang tidak ada bukan berarti bernilai negatif saja namun disisi lain bernilai positif. Kemudian masalah kepatuhan pada syariat Islam MA dan WN mengatakan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam. Kenyamanan dan kebersihan PT. BPRS Puduarta Insani juga baik dan terjaga, ketanggapan dari karyawan dalam menangani masalah nasabahnya sudah baik. PT. BPRS Puduarta Insani Juga sudah cukup handal dalam menangani masalahnya contohnya pada saat WN memiliki masalah saat menggunakan produk *mudharabah*. MA dan WN juga berpendapat bahwa merasa puas atas layanan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan. Respon dari PT. BPRS Puduarta Insani juga cepat dan tepat saat membutuhkan bantuan mereka. Kesigapan dan ketanggapan dari karyawannya cukup cepat dan tepat, karyawan dari PT. BPRS Puduarta Insani semua baik ramah dan sopan. MA dan WN juga mengatakan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani menggunakan sistem bagi hasil dan berbasis Islami.

Subjek NA berpendapat bahwa pelayanan yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan sudah bagus, PT. BPRS Puduarta Insani juga beroperasi sesuai dengan syariat Islam. Pakaian dari karyawan PT. BPRS juga sopan, PT. BPRS Puduarta Insani juga memberikan jaminan LPS dan asuransi jiwa. PT. BPRS Puduarta Insani dilihat dari segi ruangan dan fasilitas rapi dan memadai, parkirannya juga rapi. NA juga mengatakan kelebihan dari PT. BPRS Puduarta Insani adalah dalam menabung yaitu tidak dibatasi dalam menabung bisa menabung mulai dari Rp. 20.000 itulah yang membuat NA tertarik menabung di PT. BPRS Puduarta Insani.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut penulis menyimpulkan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani memberikan kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah yang terbaik kepada nasabah hampir disetiap komponen, kecuali pengadaan

fasilitas fisik seperti parkir yang kurang untuk nasabah yang memakai mobil. Ciri-ciri pelayanan secara Islam salah satunya adalah bersikap melayani dan rendah hati (*khidmah*). Sikap melayani merupakan sikap yang paling utama dari seorang pemasar. Melekat dalam sikap melayani ini adalah sikap sopan santun dan rendah hati. Orang yang beriman diperintahkan untuk bermurah hati, sopan dan bersahabat saat berelasi dengan mitra bisnisnya.

Dibalik kekurangan-kekurangan tersebut ada banyak aspek lain yang telah dipenuhi dengan baik seperti PT. BPRS Puduarta Insani yang telah memberikan jaminan yang sangat baik kepada nasabah mengenai kemampuan personal serta sikap ramah dan sopan yang dimiliki setiap karyawan, layanan yang mampu menjangkau kebutuhan nasabah serta produk-produk dengan berdasarkan hukum Islam yang jelas.

2. Bagaimana Peningkatan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Prinsip Syariah Pada PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

Suatu perusahaan tidak akan pernah lari dari suatu pengelolaan yang berperan dalam mendukung jalannya roda kegiatan dari suatu lembaga tersebut. Oleh sebab itu dibutuhkan adanya pengelolaan atau strategi yang baik dan benar dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pengumpulan data yang dilakukan yaitu wawancara langsung dengan Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung.⁶¹

1) Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*)

PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan sesuai dengan syariat Islam dan mengikuti Fatwa MUI dalam kegiatan operasionalnya. Karyawannya diwajibkan untuk sholat, karyawan juga mengenakan pakaian yang sesuai dengan aturan syariat Islam dan menutup aurat. Dalam kegiatan operasionalnya PT. BPRS Puduarta Insani menggunakan sistem bagi hasil yaitu berdasarkan keuntungan Bank. PT. BPRS Puduarta Insani memberikan bagi hasil sesuai dengan porsinya masing-masing kepada nasabah. PT. BPRS Puduarta Insani memiliki berbagai macam produk layanan syariah yang tidak terlepas dari Pengawasan Dewan

⁶¹Mailiswanti, Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani, Wawancara di Medan Tembung, tanggal 11 Agustus 2018.

Syariah Nasional yang diuji dan dikaji mendalam oleh Dewan Pengawas Syariah Nasional sehingga bisa di aplikasikan sebagai produk dari PT. BPRS Puduarta Insani, dan disesuaikan dengan syariat Islam. Dalam produk pembiayaan ada *produk mudharabah, murabahah, multijasa, ijarah*, dan *al-qard*. Dalam produk penghimpunan dana ada tabungan *wadi'ah* dan deposito *mudharabah* yang menggunakan sistem bagi hasil. PT. BPRS Puduarta Insani melayani nasabah sesuai dengan yang nasabah butuhkan, seperti nasabah yang ingin membuka usaha maka PT. BPRS Puduarta Insani menyarankan ke produk *mudharabah*. Jika nasabah ingin melakukan sewa maka disarankan memakai produk *ijarah*. Apabila nasabah ingin melakukan akad jual beli antara nasabah dengan pihak Bank maka disarankan menggunakan produk *murabahah* yaitu jual beli antara nasabah dengan pihak Bank dengan akad yang disepakati diawal dengan pembagian *margin* sesuai dengan kesepakatan. Apabila nasabah membutuhkan dana cepat sementara ia tidak dapat menarik uangnya karena tersimpan yang dalam bentuk deposito maka PT. BPRS Puduarta Insani memberikan produk *al-qard*.

2) Jaminan (*Assurance*)

PT. BPRS Puduarta insani memberikan jaminan keamanan kepada nasabah depasan dan tabungan yaitu menggunakan jasa lembaga penjamin simpanan (LPS). Dimana Bank selaku nasabah dari LPS atau anggota dari LPS membayar iuran premi setiap 6 bulan sekali yang gunanya untuk menjamin dana nasabah yang ada di PT. BPRS Puduarta Insani hingga 2 Milyar (2M) per orang/per individu. Kemudian untuk nasabah penyaluran dana melalui produk pembiayaan PT. BPRS Puduarta Insani juga memberikan jaminan asuransi jiwa yang di *cover* oleh asuransi *takafful* gunanya apabila nasabah dinyatakan meninggal maka ahli waris dari nasabah tidak membayar hutang nasabah lagi dan dianggap lunas. Kegiatan operasional dan dana nasabah dari PT. BPRS Puduarta Insani diperiksa terus oleh otoritas jasa keuangan (OJK) yang dilaksanakan 1 kali setahun, kemudian pengauditan oleh akuntan publik 1 kali setahun,

serta pengawasan oleh komisaris dan dewan pengawas syariah (DPS) terhadap dana dan sistem operasi PT. BPRS Puduarta Insani. Karena dengan adanya lembaga tersebut menjadikan keamanan bagi nasabah dalam bertransaksi sehingga jika terjadi masalah di PT. BPRS Puduarta Insani akan mudah diketahui dan dana nasabah tetap aman

3) Ketanggapan (*Responsiveness*)

PT. BPRS Puduarta Insani bersedia membantu nasabah dan menjaga loyalitas nasabah dengan memberikan layanan jemput bola dana nasabah. Dimana layanan jemput bola dana nasabah ini adalah nasabah tidak perlu datang ke kantor lagi untuk melakukan transaksi, artinya karyawan siap dan mau antar jemput dana nasabah seperti nasabah yang ingin melakukan penarikan atau menyetor uang/dananya pada PT. BPRS Puduarta Insani. Dengan layanan tersebut akan memudahkan nasabah tanpa harus datang dan direpotkan ke kantor lagi, karena itu merupakan pelayanan yang baik dari PT. BPRS Puduarta Insani. Bank juga tidak meminta imbalan dan menerima insentif dari nasabah, karena PT. BPRS Puduarta ikhlas dan tulus dalam melayani nasabah.

4) Bukti Fisik (*Tangibles*)

PT. BPRS Puduarta Insani dalam meningkatkan kualitas pelayanannya menggunakan peralatan *software* dan program yang disewa dengan konsultan Langgeng dari Padang yang sudah tersistem untuk keamanan PT. BPRS Puduarta Insani. Adapun *software* yang digunakan PT. BPRS Puduarta Insani yaitu *Rural Banking System* (RBS) yang dirancang untuk *Rural Banks*, RBS memproses informasi melalui modul yang berbeda untuk kegiatan *teller*, pinjaman dan operasi *back office*. Selain itu PT. BPRS Puduarta memberikan layanan jemput bola yang cepat kepada nasabah, PT. BPRS Puduarta Insani juga memberikan fasilitas kepada karyawan untuk menunjang kinerjanya seperti adanya fasilitas uang makan, uang transportasi, fasilitas jamsostek, fasilitas kendaraan sepeda motor kepada karyawan apabila sudah bekerja selama dua tahun. Fasilitas itu diberikan kepada karyawan yang gunanya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan karyawan kepada nasabah, karena dengan adanya fasilitas tersebut maka karyawan lebih termotivasi untuk melayani nasabah. PT. BPRS Puduarta Insani juga memiliki kantor cabang di kampus 2 (dua) UIN-SU Medan, yang beralamat di Jalan Williemi Iskandar Pasar V, Kenangan Baru, Medan Estate, Percut Sei Tuan. Dimana kantor cabang gunanya untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. PT. BPRS Puduarta Insani juga akan membuka kantor cabang lagi untuk memudahkan nasabah dan meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Kenyamanan dan keamanan dari PT. BPRS Puduarta harus tetap terjaga dengan menggunakan jasa *cleaning service* dan adanya satpam.

5) Empaty (*Empathy*)

PT. BPRS Puduarta Insani mengutamakan kepentingan nasabah. Karena apabila nasabah tidak dilayani dengan baik, nasabah akan memilih bank lain dalam memenuhi kebutuhannya. PT. BPRS Puduarta Insani melayani nasabah dengan tulus dan sepenuh hati. Ketika nasabah datang ke kantor maka nasabah di anggap sebagai raja, karena nasabah merupakan orang penting dalam sebuah perusahaan jasa. PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah yaitu dengan cara memberikan perhatian yang tulus, menjaga tata krama dan sopan santun kepada nasabah. Karyawan juga memberikan pelayanan yang cepat kepada nasabah. Contohnya, ketika nasabah datang ke kantor maka karyawan harus memenuhi kebutuhan nasabah. Karyawan juga harus menanyakan apa sebenarnya keinginan dan kebutuhan nasabah tersebut dan karyawan harus cepat dan tepat dalam melaksanakannya. Karyawan tidak boleh membedakan nasabah. Karyawan PT. BPRS Puduarta Insani harus bisa menumbuhkan rasa kepeduliannya kepada nasabah agar nasabah merasa dipentingkan dan merasa dihargai oleh pihak Bank. Karena dengan pelayanan yang baik kepada nasabah akan membuat nasabah tenang, nyaman dan loyal pada PT. BPRS Puduarta Insani.

6) Kehandalan (*Reability*)

PT. BPRS Puduarta Insani dalam meningkatkan kualitas pelayanannya mengutamakan keramahan dan kecepatan karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah yaitu terkait mengenai permasalahan nasabah. Ketika nasabah datang ke kantor dan memberikan keluhannya kepada karyawan, karyawan harus siap dan handal dalam menangani nasabah tersebut. Karyawan akan berusaha membantu dan memberikan solusi terkait mengenai masalah nasabah tersebut, namun apabila karyawan tidak bisa, karyawan akan meminta bantuan kepada Pimpinan untuk memecahkan masalah nasabah dan memberikan solusi untuk mengatasi masalah yang dihadapi oleh nasabah PT. BPRS Puduarta Insani. Artinya karyawan dari PT. BPRS Puduarta Insani tidak akan mendiamkan begitu saja tentang masalah yang dihadapi nasabah. PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, contohnya nasabah yang menggunakan produk dari PT. BPRS Puduarta Insani yang salah satu yaitu menggunakan produk *mudharabah*. Dimana produk tersebut yang dalam akadnya menggunakan sistem bagi hasil, apabila sudah ada kesepakatan di awal antara nasabah dengan pihak Bank menjanjikan bagi hasil 60:40 maka Bank harus memberikan sesuai dengan perjanjian. Kemudian apabila nasabah mau layanan jemput bola PT. BPRS siap antar jemput dana yang diinginkan nasabah. Artinya PT. BPRS Puduarta Insani melayani nasabah sesuai dengan yang dijanjikan dan sesuai dengan permintaan nasabah. Jadi keramahan, kecepatan, dan ketepatan itulah yang diunggulkan pada PT. BPRS Puduarta Insani.

Selain itu PT. BPRS Puduarta Insani juga dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada nasabah menjalankan sesuai dengan visi PT. BPRS Puduarta Insani itu sendiri yaitu menjadikan BPRS terbaik di Sumatera Utara dan dapat diperhitungkan dalam tingkat nasional. PT. BPRS Puduarta Insani meningkatkannya dengan memberikan bagi hasil kepada nasabah, memberikan jaminan kepada nasabah. Untuk penyaluran dana PT. BPRS Puduarta Insani juga melakukan sosialisasi dan audiensi ke beberapa instansi, dan sekolahan yang ada

di sekitar PT. BPRS Puduarta Insani atau wilayah Deli Serdang. Yang bertujuan untuk memajukan usaha mikro yaitu salah satunya usaha kecil menengah (UKM).

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan penulis, maka dapat disimpulkan yaitu:

1. Kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani dilihat dari hasil wawancara bersama informan bahwa PT. BPRS Puduarta Insani sudah sesuai dengan prinsip syariahnya, dan dalam kegiatan operasional sudah menjalankan enam dimensi kualitas pelayanan. Dimana enam dimensi kualitas pelayanan yang berbasis prinsip syariah tersebut adalah: kepatuhan pada syariat Islam, Jaminan, ketanggapan, bukti fisik, empathy, dan kehandalan.
2. Peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani yaitu:

- a. Kepatuhan pada syariat Islam (*Sharia Compliance*)

PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan sesuai dengan syariat Islam dan mengikuti Fatwa MUI dalam kegiatan operasionalnya. Karyawannya diwajibkan untuk sholat, karyawan juga mengenakan pakaian yang sesuai dengan aturan syariat Islam dan menutup aurat. Kemudian layanan produk yang digunakan PT. BPRS Puduarta Insani yaitu: Dalam produk pembiayaan ada *produk mudharabah, murabahah, multijasa, ijarah, dan al-qard*. Dalam produk penghimpunan dana ada tabungan *wadi'ah* dan deposito *mudharabah* yang menggunakan sistem bagi hasil. Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya PT. BPRS Puduarta Insani dalam produk pembiayaan juga melakukan sosialisasi dan audiensi ke beberapa instansi, dan sekolah yang ada disekitar PT. BPRS Puduarta Insani atau wilayah Deli Serdang. Yang bertujuan untuk mengembang usaha UKM.

- b. Jaminan (*Assurance*)

Adanya jasa lembaga penjamin simpanan (LPS), dimana Bank selaku nasabah dari LPS atau anggota dari LPS membayar iuran premi setiap 6

bulan sekali yang gunanya untuk menjamin dana nasabah yang ada di PT. BPRS Puduarta Insani hingga 2 Milyar (2M) per orang/per individu.

c. Ketanggapan (*Responsiveness*)

PT. BPRS Puduarta Insani menjaga loyalitas nasabah dengan memberikan layanan jemput bola artinya nasabah tidak perlu datang ke kantor lagi untuk melakukan penarikan dan setor uangnya.

d. Bukti Fisik (*Tangibles*)

PT. BPRS Puduarta Insani memiliki 1 kantor cabang untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, PT. BPRS Puduarta Insani juga akan membuka kantor cabang lagi untuk memudahkan nasabah dan demi peningkatan kualitas pelayanannya. PT. BPRS Puduarta Insani memberikan layanan jemput bola, dan PT. BPRS Puduarta Insani menggunakan *software* RBS, program yang sudah tersistem.

e. Empaty (*Emphaty*)

PT. BPRS Puduarta Insani mengutamakan kepentingan nasabah. Karena apabila nasabah tidak dilayani dengan baik akan memilih Bank lain dalam memenuhi kebutuhannya. Ketika nasabah datang ke kantor maka nasabah di anggap sebagai raja, karena nasabah merupakan orang penting dalam sebuah perusahaan jasa. PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan yang prima kepada nasabah yaitu dengan cara memberikan perhatian yang tulus, menjaga tata krama dan sopan santun kepada nasabah.

f. Kehandalan (*Reability*)

PT. BPRS Puduarta Insani mengutamakan keramahan dan kecepatan karyawan dalam memenuhi kebutuhan nasabah. Memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, dengan kata lain Bank menjanjikan bagi hasil 60:40 maka Bank harus memberikan sesuai dengan perjanjian.

B. Saran

Setelah penulis mengkaji tentang kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah pada PT. BPRS Puduarta Insani, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Pimpinan dan pihak manajemen PT. BPRS Puduarta Insani terus memberikan motivasi yang besar kepada seluruh karyawan PT. BPRS Puduarta Insani agar lebih meningkatkan pelayanannya kepada nasabah akan lebih baik jika motivasi yang diberikan berupa imbalan yang sesuai.
2. PT. BPRS Puduarta Insani diharapkan lebih meningkatkan dan mengembangkan 6 dimensi kualitas pelayanan berbasis prinsip syariah, agar dapat meningkatkan kepercayaan nasabah sehingga nantinya diharapkan meningkatnya pula jumlah nasabah yang bertransaksi pada PT. BPRS Puduarta Insani .
3. PT. BPRS Puduarta Insani agar kiranya dapat menambah dan memperbaiki fasilitas area parkir sehingga lebih memuaskan nasabah kedepannya, tentunya demi kemajuan perkembangan kualitas pelayanan terhadap kepuasan nasabah.
4. Seharusnya PT. BPRS Puduarta Insani menambah progres jaringan prinsip syariahnya lagi agar lebih meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap nasabah.
5. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti selanjutnya dan memperdalam kajian dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali, Hasan. *Marketing Bank Syariah*, Bogor: Ghalia, 2010.
- Arif, Al M. Rianto. *Dasar-dasar Pemasaran Bank Syariah*, Jakarta: Erlangga, 2009.
- Asnawi, Nur dan Masyuri (ed.) *Metodologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN Maliki Press, 2011.
- Bungin, Burhan. *Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Cevilla, Covello G. *Pengantar Metode Penelitian*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1993.
- Daulay, Aqwa Naser dan Nasution, M. Latief (ed.) *Manajemen Perbankan Syariah*, Medan: FEBI Press, 2016.
- Departemen Agama RI. *Al-Quran dan Terjemahan*, Surabaya: Karya Agung, 2012.
- Fisher, Hellen. *Layanan Konsumen*, Jakarta: Pustaka karya, 2014.
- Fitria, Nurulita. *Fakultas Syariah dan Hukum: Tingkat Kepuasan Muzakki Terhadap Pelayanan Jasa Lembaga Amil Zakat*, Jakarta: Universitas IslamNegeri Syarif Hidayatullah, 2009
- Fitriani, Aprilia. *Skripsi Fakultas Syariah dan Hukum. Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank BRI Syariah KCP Rawabangun*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2013.
- Junaidi, Achmad Tavid. *Jurnal Ilmiah Aplikasi Manajemen: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keadilan, dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah*: Vol (10), Maret 2012.
- Kasmir. *Etika Customer Service*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- _____. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014.
- Kotler, Philip dan Lane, Keller (ed.) *Manajemen Pemasaran Jilid 1: penerjemahan Drs. Jaka Wasana, MSM*, Jakarta: Erlangga, 1999.
- Kotler, Philip dan Susanto A.B. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Jakarta: Salemba, 2000.
- Laksono, Sonny. *Penelitian Kualitatif Ekonomi*, Jakarta: Rajagrafindo Persada, 2013.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2001.

- Malayu. *Dasar-dasar Perbankan*, Jakarta: Bumi Aksara, 2009.
- Nasution, Nur. *Manajemen Jasa Terpadu*, Bogor selatan: Ghalia Indonesia, 2014.
- Natadipura, Candra. *Ekonomi Islam 101*, Bandung: Mobilita Indonesia, 2016.
- Paramita, Anita. Skripsi Fakultas Agama Islam: *Pengaruh Kualitas Layanan dan Sistem Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Internet Banking* (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Syariah Mandiri, Yogyakarta: UMY, 2016.
- Pasrizal, Himyar, Pascasarjana: *Konsep Marketing Dalam Inovasi Produk Perbankan Syariah*, Batusangkar: STAIN, 2013.
- Putra, Rizky Pratama. *Ekonomi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Pada Bank BRI Syariah Surabaya*. JESTT Vol. 1. No. 9, September 2014.
- Q.S. Al- Anfaal (8): 27
- Q.S. Ali Imran (3): 159
- Rahmadi, Nur Ahmadi. *Metode Penelitian Ekonomi*, Jakarta: FEBI UIN-SU, 2016.
- Suryani. Jurnal Ilmiah: *Analisis Faktor Kualitas Pelayanan di Bank Syariah*: Vol (VI), Juli 2014.
- Susanto, Philip Kotler A.B. *Manajemen Pemasaran Indonesia*, Jakarta: Salemba Empat, 2000.
- Suwarman, Ujang. *Perilaku Konsumen Teori dan Penerapannya Dalam Pemasaran*, Bogor selatan: Ghalia Indonesia, 2002.
- Tarigan, Azhari Akmal. *Metodologi Penelitian Ekonomi Islam*, Medan: La-Tansa Press, 2011.
- Tjiptono, Fandi. *Strategi Pemasaran Edisi Ketiga*, Yogyakarta: Adi Offset, 1997.
- Tjiptono, Fandy dan Diana Anastasia (ed.) *Total Quality Management*, Yogyakarta: Andi, 2003.
- Ummaya, Hilyati. Fakultas Syariah dan Hukum: *Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah BMT Berbasis Pelayanan*, Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah, 2009.
- Wulandari, Kiki Vinni. *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam: Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama*, Padangsidempuan: IAIN, 2016.

LAMPIRAN 1



Foto Saat Wawancara Bersama *Teller* BPRS Puduarta Insani Tembung



Foto Saat wawancara Bersama *Customer Service*

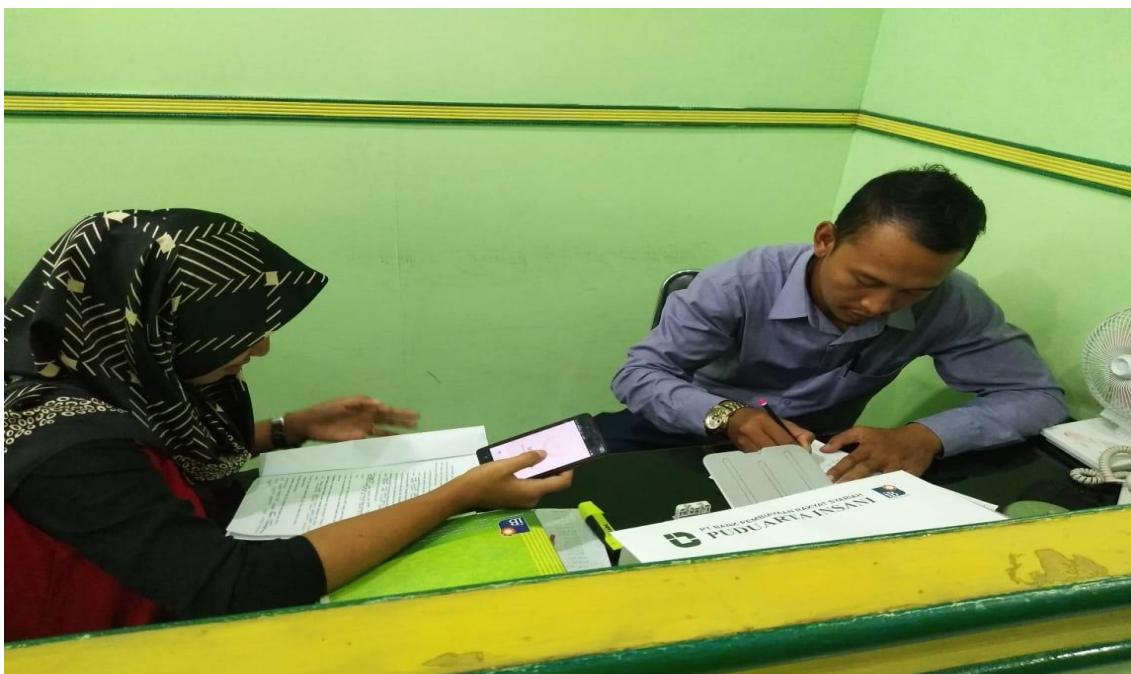


Foto dokumentasi saat wawancara bersama Pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani



Parkiran Kantor Pusat BPRS Puduarta Insani Tembung



Lampiran 2

DAFTAR PERTANYAAN

Untuk mempermudah penelitian, penelitian ini membuat daftar pertanyaan dalam bentuk pertanyaan yang diajukan kepada 5 orang nasabah BPRS Puduarta Insani, Pimpinan, dan bagian *frontliner* PT. BPRS Pudurta Insani yaitu *customer servive* dan *teller*.

6. Subjek I

Inisial : MI

Umur : 30 Tahun

TGL / Jam : 20 Juli 2018 / 11. 05 Wib

Dalam wawancara tersebut, penulis tanyakan kepada saudara MI tentang:

1. Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai kepatuhannya pada syariat Islam? Apakah PT. BPRS sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam?

“Terkait kepatuhan BPRS Puduarta Insani adalah salah satu PT. BPRS Puduarta Insani terbaik. Dari segi kepatuhan dan pelayanan, dan walaupun belum sepenuhnya beroperasi sesuai dengan syariat Islam, namun telah menuju arah kesana.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai produk dan layanan syariah di PT. BPRS Puduarta Insani ?

“Produknya baik, dan pelayanan juga baik.”

2. Jaminan (*Assurance*).

- a. Selama jadi nasabah apa saja jaminan dalam bertransaksi yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan?

“Jaminan cast in transit yang diberikan PT. BPRS Puduarta terkait antar jemput bola dana nasabah, dan asuransi pembiayaan yang diberikan kepada setiap nasabah pembiayaan.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap karyawan PT.BPRS Puduarta Insani ? Misalnya apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik?

“Selama saya menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani saya belum pernah kecewa terkait pelayanan mereka.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*).

- a. Bagaimana menurut saudara mengenai ketanggapan dari PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya dari segi:

- a) Bagaimanana pendapat saudara tentang kesigapan atau ketanggapan karyawan PT. BPRS Puduarta Insani dalam membantu nasabah?

“Baik.”

- b) Bagaimana respon dari karyawan saat anda membutuhkan bantuannya?

“Baik.”

4. Bukti fisik (*Tangibles*).

- a. Menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan? Misalnya:

- a) Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas PT. BPRS Pudurta Insani?

“Masih kurang terkait mesin anjungan tunai mandiri sehingga penarikan harus datang ke kantornya langsung.”

- b) Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Penampilan rapi dan sopan.”

- c) Bagaimana pendapat saudara mengenai parkir dari BPRS?

“Tidak terlalu besar namun bisa melayani cukup baik.”

- d) Bagaimana kebersihan dan kenyamanannya?

“Baik.”

5. Empaty (*Empathy*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani?

"Baik."

- b. Apa saja kelebihan dari pelayanan yang ada pada PT. BPRS Puduarta Insani?

"Pelayanan jemput bola, sehingga nasabah dapat memaksimalkan waktu dengan baik tanpa harus di repotkan ke kantor."

- c. Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan berkomunikasi karyawan kepada nasabah?

"Baik."

6. Kehandalan (*Reability*).

- a. Mengapa saudara lebih memilih menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani dibandingkan dari Bank lain?

"Karena sudah menggunakan sistem perbankan islam."

"Sudah akrab dengan mereka."

"Bagi hasil yang cukup besar di deposito."

- b. Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

"Tidak, namun best la."

- c. Apakah karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah?

"Tidak semua."

7. Subjek II

Inisial : MF

Umur : 22 Tahun

TGL / Jam : 20 Juli 2018 / 17. 52 Wib

1. Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai kepatuhannya pada syariat Islam? Apakah PT. BPRS Puduarta Insani sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam?

“PT. BPRS Puduarta Insani sudah memenuhi aspek-aspek dalam memenuhi hukum Islamnya karena sudah tidak ada sistem bunga lagi, sudah menggunakan sitem bagi hasil di PT. BPRS Puduarta Insani.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai produk dan layanan syariah di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Sudah lumayan bagus ya, sudah banyak pilihan-pilihannya.”

2. Jaminan (*Assurance*).

- a. Selama jadi nasabah apa saja jaminan dalam bertransaksi yang BPRS Puduarta Insani berikan?

“Ada yaitu LPS, karena semua bank itu mempunyai lembaga penjamin simpanan jadi semua nasabah merasa nyaman juga.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap karyawan BPRS Puduarta Insani? Misalnya apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik?

“Alhamdulillah selama saya menjadi nasabah belum pernah mendapatkan pelayanan yang buruk selalu mendapatkan pelayanan yang terbaik.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*).

- a. Bagaimana menurut saudara mengenai ketanggapan dari BPRS Puduarta Insani? Misalnya dari segi:

- a) Bagaimana pendapat saudara tentang kesigapan atau ketanggapan PT. BPRS Puduarta Insani dalam membantu nasabah?

“Menurut saya sudah optimal ya, karena jika nasabah membutuhkan bantuan dalam artian karyawan atau pegawai sudah cukup tanggap dan cepat dalam memberikan bantuan, solusi terhadap nasabahnya seperti saat pencairan dana cepat.”

- b) Bagaimana respon dari karyawan saat anda membutuhkan bantuannya?

“Responnya ya cukup baiklah .”

4. Bukti fisik (*Tangibles*).

- a. Menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan? Misalnya:

- a) Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas PT.BPRS Pudurta Insani?

“Kalau untuk lembaga seperti PT. BPRS Puduarta Insani yang belum menjadi bank ya masih dalam lembaga pembiayaan sudah baik sih. Fasilitasnya sudah baik, pelayanan dan responnya sudah baik.”

- b) Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Iya, sudah rapi kok.”

- c) Bagaimana pendapat saudara mengenai parkir dari di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Menurut saya parkirannya doang yang kurang luas atau sempit lah.”

- d) Bagaimana kebersihan dan kenyamanannya?

“Sudah baik.”

5. Empaty (*Empathy*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani?

“Sudah baik lah.”

- b. Apa saja kelebihan dari pelayanan yang ada pada PT.BPRS Puduarta Insani?

“Kelebihannya menurut saya kelebihanannya sama sih dengan Bank lain.”

- c. Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan berkomunikasi karyawan kepada nasabah?

“sudah cukup baik.”

6. Kehandalan (*Reability*).

- a. Mengapa saudara lebih memilih menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani dibandingkan dari Bank lain?

“Karena PT. BPRS Puduarta Insani sudah banyak menjalin kerja sama dengan Universitas saya juga (UIN-SU) jadi saya lebih tertarik ke BPRS nya.”

- b. Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

“Iya, menurut saya sudah.”

- c. Apakah karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah?

“Menurut saya sudah memiliki kehandalan lah.”

8. Subjek III

Inisial : MA

Umur : 28 Tahun

TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 15.25 Wib

1. Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai kepatuhannya pada syariat Islam? Apakah PT. BPRS Puduarta Insani sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam?

“Menurut saya sejauh ini PT. BPRS Puduarta Insani sudah berusaha beroperasi sesuai dengan syariat Islam yang berlaku. Selama saya menjadi nasabah saya sudah merasakan atau sudah merasakan sesuai syariat Islam, sejauh itu baik sih.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai produk dan layanan syariah di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Untuk produk ya, dan layanan syariah disini ya sebagaimana saya nasabah disini produk dan layanannya cukup baik ya. Menurut saya cukup baik la sampai saat ini, untuk kedepannya saya sebagai nasabah berharap untuk ditingkatkan kembali layanannya.”

2. Jaminan (*Assurance*).

- a. Selama jadi nasabah apa saja jaminan dalam bertransaksi yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan?

“Selama jadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani, jaminan dalam bertransaksi yang PT. BPRS Puduarta Insani berikan itu ya seperti asuransi jiwa dan LPS dan juga di awasi oleh OJK.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap karyawan PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik?

“Oh kalau sikap karyawan ya sangat baik. Karyawannya ramah ya, dan ketika masuk dalam Bank itu kita disambut dengan senyuman.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*).

- a. Bagaimana menurut saudara mengenai ketanggapan dari PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya dari segi:

- a) Bagaimanana pendapat saudara tentang kesigapan atau ketanggapan PT. BPRS Puduarta Insani dalam membantu nasabah?

“Kalau sejauh ini ya, selama saya menjadi nasabah ini ketanggapan dan kesigapan mereka itu sangat membantu dan sangat cepat ya dan responsiv. Ketika kita ada masalah dan kita cerita punya masalah pihak Bank cepat menanggapi.”

- b) Bagaimana respon dari karyawan saat anda membutuhkan bantuannya?

“Yaitu kembali kepada pertanyaan sebelumnya ya karyawannya memang sangat membantu bagi saya dan langsung di proses jika memiliki masalah.”

4. Bukti fisik (*Tangibles*).

- a. Menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan? Misalnya:

- a) Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas PT. BPRS Pudurta Insani?

“Kalau fasilitas ya, ini fasilitas yang diberikan kepada karyawan itu wajar ya. Hak-hak yang diberikan perusahaan itu semestinya sudah layak dan bagus ya. Kemudian fasilitas yang ada di dalam perusahaan itu sudah cukup memadai baik untuk karyawan maupun nasabahnya.”

- b) Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Penampilan karyawan karna ini PT. BPRS Puduarta Insani yang menggunakan syariat Islam sudah rapi dan sopan, intinya bagus la menurut saya.”

- c) Bagaimana pendapat saudara mengenai parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani?

“Kalau untuk parkir menurut saya si bagus, rapi, dan teratur. Dan juga ada juga yang merapikan karena itu merupakan salah satu layanan juga la ya bagi nasabah .”

- d) Bagaimana kebersihan dan kenyamanannya?

“Untuk kebersihan selama jadi nasabah sejauh ini cukup bersih, wangi, sejuk, nyaman, dan asri.”

5. Empaty (Empathy).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan BPRS?

“Yang saya rasakan cukup peduli la.”

- b. Apa saja kelebihan dari pelayanan yang ada pada PT. BPRS Puduarta Insani?

“Tidak menunggu terlalu lama kalau saya bertransaksi di PT. BPRS Puduarta Insani dan tidak sampai mengantri la.”

- c. Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan berkomunikasi karyawan kepada nasabah?

“Untuk komunikasi baik, biasa saja, sopan dan santun.”

6. Kehandalan (*Reability*).

- a. Mengapa saudara lebih memilih menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani dibandingkan dari Bank lain?

“Karena proses sangat mudah dan ribut. Orangnya ramah-ramah. Kemudian saat saya menabung tidak seperti bank lain ya. Kalau dibank lain saya menabung itu prosesnya lama sampai mengantri ber jam-jam, dan uangnya mudah di ambil. Kalau di PT. BPRS Puduarta Insani ini ATM nya kan tidak ada, jadi lau mau ambil uang saya berfikir dua kali untuk mengambilnya kecuali untuk keperluan yang penting.”

- b. Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

“Sejauh ini yang di janjikan yang saya dapat bagus, itu yang membuat saya suka terhadap PT. BPRS Puduarta Insani ini.”

- c. Apakah karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah?

“Kalau untuk nasabah menurut saya, mereka itu cukup handal ya, mereka adalah sebuah tim yang kompak.”

9. Subjek IV

Inisial : WN

Umur : 23 Tahun

TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 14.48 Wib

1. Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai kepatuhannya pada syariat Islam? Apakah PT. BPRS sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam?

“Alhamdulillah selama saya ketahui selama saya menjadi nasabah dalam PT. BPRS Puduarta Insani ini, BPRS ini beroperasi sesuai dengan syariat Islam.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai produk dan layanan syariah di BPRS?

“Mengenai produk yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani yang saya ketahui cukup lengkap dan sesuai syariat islam karena saya juga menggunakan akad Mudharabah untuk usaha saya dan layanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani saya sangat puas.”

2. Jaminan (*Assurance*).

- a. Selama jadi nasabah apa saja jaminan dalam bertransaksi yang BPRS berikan?

“Jaminan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani yaitu jaminan LPS, dan asuransi jiwa apabila nanti suatu saat kita meninggal.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap karyawan PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik?

“Alhamdulillah selama saya menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani ini semuanya baik.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*).

- a. Bagaimana menurut saudara mengenai ketanggapan dari PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya dari segi:

- a) Bagaimana pendapat saudara tentang kesigapan atau ketanggapan PT. BPRS Puduarta dalam membantu nasabah?

“Selama menjadi nasabah kesigapan dan ketanggapan karyawannya cukup cepat dan tepat tidak berbelit-belik dalam bertransaksi sehingga memudahkan si nasabah dalam bertransaksi baik itu layanan maupun bertabsaksi.”

- b) Bagaimana respon dari karyawan saat anda membutuhkan bantuannya?

“Alhamdulillah respon dari PT. BPRS Puduarta ini cepat dan tepat. Misalnya saat kita membutuhkan bantuan ingin bertemu dengan saudara-saudari dari PT. BPRS Puduarta Insani ini

cepat di ajukan. Dan apabila tidak ada di tempat akan di telpon.”

4. Bukti fisik (*Tangibles*).

a. Menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan? Misalnya:

a) Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas PT. BPRS Puduarta Insani?

“Alhamdulillah saya puas dan menikmati layanannya tidak ada keluhan masalah.”

b) Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Insya Allah sejauh mata memandang udah rapi dan sopan.”

c) Bagaimana pendapat saudara mengenai parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani?

“Terkait mengenai parkir saya tidak terlalu mempedulikan, karena setiap saya memparkirkan kendaraan di area parkir selalu mencukupi.”

d) Bagaimana kebersihan dan kenyamanannya?

“Bersih, dan puas.”

5. Empaty (*Empathy*).

a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan BPRS?

“Cukup puas.”

b. Apa saja kelebihan dari pelayanan yang ada pada PT. BPRS Puduarta Insani?

“Sangat nyaman, dan tenang tidak ada rasa takut dalam bertansaksi.”

c. Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan berkomunikasi karyawan kepada nasabah?

“Kemampuan karyawan nyambung, kemudian ketika kita mengalami masalah contohnya saya pribadi pernah mengalami ketika saya membutuhkan bantuan ketika ada problem, kemudian saya bertukar pikiran dengan karyawan PT. BPRS Puduarta Insani saya diberikan solusi, solusinya itu juga tepat dan berguna dan pelayanan disini menurut saya optimal.”

6. Kehandalan (*Reability*).

- a. Mengapa saudara lebih memilih menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani dibandingkan dari Bank lain?

“Tidak adanya kartu ATM jadi tidak mudah bagi saya untuk mengeluarkan uang dan saya akan berfikir-fikir untuk mengeluarkan uang. Dan sistem di PT. BPRS Puduarta Insani ini tidak ada riba tapi disini ada sistem bagi hasil sesuai dengan syariat Islam.”

- b. Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

“Selama ini sesuai.”

- c. Apakah karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah?

“Setiap karyawan itu memiliki kehandalan masing-masing, dan apabila dia tidak bisa mengatasi masalah tersebut dia akan memanggil karyawannya yang lebih handal dalam menangani masalahnya.”

10. Subjek V

Inisial : NA

Umur : 22 Tahun

TGL / Jam : 25 Juli 2018 / 10.06 Wib

1. Kepatuhan Pada Syariat Islam (*Sharia Compliance*).

- a. Bagaimana tanggapan saudara mengenai kepatuhannya pada syariat Islam? Apakah PT. BPRS Puduarta Insani sudah beroperasi sesuai dengan syariat Islam?

“Menurut saya bagus si udah sesuai dengan syariat Islam.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai produk dan layanan syariah di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Produk yang saya ketahui cuma tabungan wadiah.”

2. Jaminan (*Assurance*).

- a. Selama jadi nasabah apa saja jaminan dalam bertransaksi yang BPRS berikan?

“Jaminan yang diberikan PT. BPRS Puduarta yaitu jaminan LPS.”

- b. Bagaimana pendapat saudara mengenai sikap karyawan PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya apakah selama menjadi nasabah pernah mendapat pelayanan yang kurang baik?

“Alhamdulillah karyawan di PT. BPRS Puduarta Insani baik-baik dan sopan, ramah.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*).

- a. Bagaimana menurut saudara mengenai ketanggapan dari PT. BPRS Puduarta Insani? Misalnya dari segi:

- a) Bagaimanana pendapat saudara tentang kesigapan atau ketanggapan PT. BPRS Puduarta Insani dalam membantu nasabah?

“Bagus, tanggap, dan cepat.”

- b) Bagaimana respon dari karyawan saat anda membutuhkan bantuannya?

“Responnya alhamdulillah baik-baik.”

4. Bukti fisik (*Tangibles*).

- a. Menurut saudara apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, karyawan dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan? Misalnya:

- a) Bagaimana pendapat saudara mengenai fasilitas PT. BPRS Pudurta Insani?

“fasilitasnya memadai, ada kursi tamu, ada buku tulis.”

- b) Bagaimana pendapat saudara mengenai penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Rapi dan sopan.”

- c) Bagaimana pendapat saudara mengenai parkir dari PT. BPRS Puduarta Insani?

“Parkirnya rapi.”

- d) Bagaimana kebersihan dan kenyamanannya?

“Bersih, Rapi dan baik.”

5. Empaty (*Empathy*).

- a) Bagaimana tanggapan saudara mengenai pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani?

“Pelayanan juga bagus, baik.”

- b) Apa saja kelebihan dari pelayanan yang ada pada PT. BPRS Puduarta Insani?

“PT. BPRS Puduarta Insani memberikan pelayanan jemput bola untuk deposito.”

- c) Bagaimana pendapat saudara mengenai kemampuan berkomunikasi karyawan kepada nasabah?

“Bagus, ramah, dan sopan.”

5) Kehandalan (*Reability*).

- a) Mengapa saudara lebih memilih menjadi nasabah PT. BPRS Puduarta Insani dibandingkan dari Bank lain?

“Karena syariah tidak mengandung riba. Menabung di PT. BPRS Puduarta Insani tidak dibatasi bisa menabung Rp.20.000 dan seterusnya, lokasinya juga dekat kampus.”

- b) Apakah karyawan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan?

“Iya.”

- c) Apakah karyawan memiliki kehandalan dalam menangani masalah nasabah?

“Tidak tahu karena belum pernah memiliki masalah.”

Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang telah diberikan PT. BPRS Puduarta Insani terhadap nasabahnya penulis juga menanyakan kepada bagian *frontliner* yaitu *customer service* dan teller PT. BPRS Puduarta Insani beberapa pertanyaan berikut sebagai informan:

Nama : Muhammad Nugraha

Jabatan : *Customer Service* BPRS Puduarta Insani

TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 13.00 WIB

1. Kepatuhan Pada syariat Islam (*Sharia Compliance*)

- a. Apakah menurut bapak sistem operasi PT. BPRS Puduarta Insani sesuai dengan syariah Islam?

“Jawabannya ya tentu saja, karena PT. BPRS Puduarta Insani merupakan salah satu bank syariah. Operasional nya pasti sesuai dengan syariah, salah satu contoh yang bisa kita lihat semua karyawan di PT. BPRS Puduarta Insani ini diwajibkan untuk menjalankan sholat tidak boleh tidak sholat. Kemudian dilihat dari bagian internalnya yaitu pakaian yang sesuai dengan syariat Islam tidak boleh membuka aurat harus menutup aurat, lalu hubungan karyawan wanita dan laki ada batas-batas tertentu dimana tidak boleh melanggar aturan syariat seperti berbicara, tingkah laku dan sebagainya. Lalu kemudian untuk sistem operasionalnya yang sesuai dengan syariat Islam seperti bagi hasil barang kali bisa di naikkan bisa diturunkan tergantung keuntungan dari PT. BPRS Puduarta Insani nya bukan berdasarkan bunga atau tidak jelas namun harus sesuai dari keuntungan yang di dapatkan bank.”

- b. Bagaimana menurut bapak, apakah produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah sudah memenuhi syariat Islam?

“Tentu produk-produk PT. BPRS Puduarta Insani tidak terlepas dari pengawasan dewan syariah nasional artinya produk yang ada di PT. BPRS Puduarta Insani telah di uji dan dikaji mendalam oleh dewan syariah nasional sehingga di aplikasikan dan

diimplementasikan untuk produk PT. BPRS Puduarta Insani dan tidak bertentangan dengan syariat Islam dimana ada dalil-dalil yang menyatakan bahwa produk-produk yang ada seperti penghimpunan dana, tabungan maupun deposito itu tidak mengandung unsur bunga tapi sistemnya bagi hasil juga dengan produk pembiayaan pada PT. BPRS Puduarta Insani salah satunya pembiayaan murabah dimana akadnya jual beli dengan bank. Dengan pembagian hasil dan margin sesuai dengan kesepakatan awal.”

2. Jaminan (Assurance)

- a. Apakah ada jaminan yang diberikan kepada nasabah, agar nasabah aman melakukan transaksi? Jika ada apa saja jaminan yang diberikan?

“Untuk nasabah depositan dan tabungan kita memberikan jaminan keamanan menggunakan jasa LPS, dimana bank sebagai pelaku nasabah LPS yang gunanya untuk menjamin dana nasabah yang ada di BPRS sehingga 2M perorang , sementara untuk produk penyaluran dana bank juga memberikan jaminan kepada nasabah berupa asuransi jiwa dengan di cover asuransi takafful keluarga.”

- b. Selama bapak bekerja di PT. BPRS Puduarta Insani ini apakah bapak atau PT. BPRS Puduarta Insani sudah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya?

“Insya Allah dan Alhamdulillah kita semua bukan hanya saya mulai dari frontliner, marketing bisa dari bawah sampai atas memaksimalkan pelayanan kepada nasabah. Semua pihak bank harus memberikan pelayanan yang prima dengan menjaga tata krama, sopan santun dan tingkah laku kepada nasabah sehingga nasabah yang datang merasa nyaman dan tenang di PT. BPRS Puduarta Insani ini.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

- a. Apabila terdapat keluhan dari nasabah apakah bapak langsung tanggap memberikan solusi terkait masalah nasabah?

“Tentu saja ketika nasabahnya mengajukan atau memiliki masalah terkait hubungan nasabah dengan bank insya allah saya akan memberikan solusi, bukan hanya saya tapi insya Allah semua akan tanggap dalam menangani masalah nasabahnya. Jika saya tidak bisa memberikan solusi atas masalah nasabah saya akan minta bantuan kepada pimpinan untuk meminta solusi atas masalah nasabah, kami tidak mungkin akan mendiamkan masalah nasabah kami.”

4. Bukti Fisik (*Tangibles*)

- a. Menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah? Misalnya:

- a) Fasilitas yang diberikan PT. BPRS Puduarta gimana?

“Sebagian besar dari nasabah fasilitas yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani merasa puas dan sesuai dengan fasilitas yang diberikan oleh PT. BPRS Puduarta Insani, hanya saja ada beberapa nasabah mungkin yang menginginkan kemudahan bertransaksi di luar hari kerja seperti mesin ATM memang PT. BPRS Puduarta Insani belum memiliki mesin ATM untuk memudahkan transaksi nasabah diluar hari jam kerja sehingga itu menjadi salah satu kekurangan dari PT. BPRS Puduarta Insani. Tetapi dengan tidak adanya mesin ATM untuk sebagian nasabah justru menguntungkan karena tidak ada biaya-biaya administrasi lalu memang sebagian besar nasabah PT. BPRS Puduarta Insani tabungan maupun deposito tujuannya untuk menempatkan dananya untuk disini bukan untuk biaya operasional nasabah tapi tujuannya untuk menyimpan bukan mau melakukan penarikan. Namun PT.

BPRS Puduarta Insani memberikan layanan jemput bola atau cast in transit bagi nasabah yang mendepositokan dananya di PT. BPRS Puduarta Insani tanpa harus datang ke kantor lagi untuk melakukan pencairan atau untuk mendepositokan dananya ke kantor.”

- b) Peralatan yang digunakan PT. BPRS Puduarta gimana?

“Peralatan yang digunakan PT. BPRS Puduarta Insani untuk menunjang kinerja dari karyawan PT. BPRS Puduarta Insani saya rasa sudah standar, disini di isi komputer , printer untuk karyawan untuk melakukan pembukuan transaksi nasabah dan sebagainya.”

- c) Ketersediaan kantor cabangnya gimana?

“PT. BPRS Puduarta Insani memiliki satu unit kantor cabang yang berada di UIN-SU.”

- d) Penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Semua karyawan diberikan pakaian seragam yang sesuai dengan syariat Islam yang sopan dan rapi.”

- e) Parkiran PT. BPRS Puduarta Insani gimana?

“Untuk parkiran PT. BPRS Puduarta Insani untuk sepeda motor memadai namun untuk nasabah yang memakai mobil ke kantor agak kesulitan. Tapi untuk karyawan PT. BPRS Puduarta Insani menyediakan parkiran khusus untuk karyawannya ditempat yang di sewa oleh bank untuk penempatan sepeda motor karyawan.”

- f) Kebersihan dan kenyamanannya gimana?

“Insya Allah kebersihan di kantor pusat maupun cabang terjaga, bersih, nyaman , dan wangi sesuai dengan ungkapan salah satu pimpinan dari bank konvensional yang berkunjung ke PT. BPRS Puduarta Insani.”

5. Empaty

- a. Apakah bapak telah memberikan atau melayani nasabah sesuai dengan keinginan nasabah?

“Semaksimal mungkin setiap karyawan di PT. BPRS Puduarta Insani memberikan empathy untuk nasabahnya sehingga nasabah tidak lari dari BPRS Puduarta Insani ini atau tetap loyal pada PT. BPRS Puduarta Insani.”

6. Kehandalan

- a. Apakah yang menjadi pembeda PT. BPRS Puduarta Insani dengan bank lain?

“PT. BPRS Puduarta Insani memiliki karyawan individu yang bersahabat yang sopan dan santu sehingga menjadi kelebihan untuk PT. BPRS Puduarta Insani di bandingkan BPRS lain.”

- b. Apakah bapak sudah memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi PT. BPRS Puduarta Insani?

“Insya Allah iya, yang visi PT. BPRS Puduarta Insani menjadi BPRS terbaik di Sumatera Utara dan dapat diperhitungkan pada tingkat nasional. Yaitu memberikan jaminan kepada nasabah, melakukan sosialisasi kepada masyarakat untuk mengembangkan usaha mikro khususnya Kabupaten Deli Serdang.”

- c. Apakah bapak sudah tanggap dalam mengatasi, dan memberikan solusi permasalahan nasabah?

“Insya allah PT. BPRS Puduarta Insani sudah tanggap dengan masalah nasabah.”

Nama : Ardi Suwito

Jabatan : Teller BPRS Puduarta Insani

TGL / Jam : 24 Juli 2018 / 13.19 WIB

1. Kepatuhan Pada syariat Islam (*Sharia Compliance*)

- a. Apakah menurut bapak sistem operasi PT. BPRS Puduarta Insani sesuai dengan syariah Islam?

“Menurut saya syariat Islamnya terjamin karena banyak produk yang kita tawarkan sesuai dengan syariat Islam.”

- b. Bagaimana menurut bapak, apakah produk dan layanan yang diberikan kepada nasabah sudah memenuhi syariat Islam?

“Produk dan layanan ya kita tawarkan itu baik karena sudah sesuai dengan akad-akad yang ada pada syariat Islam.”

2. Jaminan (*Assurance*)

- a. Apakah ada jaminan yang diberikan kepada nasabah, agar nasabah aman melakukan transaksi? Jika ada apa saja jaminan yang diberikan?

“Ada yaitu LPS.”

- b. Selama bapak bekerja di PT. BPRS Puduarta Insani ini apakah bapak atau PT. BPRS Puduarta Insani sudah memberikan pelayanan yang prima kepada nasabahnya?

“Pelayanan yang prima merupakan prioritas utama yang karyawan berikan kepada nasabah.”

3. Ketanggapan (*Responsiveness*)

- a. Apabila terdapat keluhan dari nasabah apakah bapak langsung tanggap memberikan solusi terkait masalah nasabah?

“Itu pasti karena merupakan tanggung jawab karyawan sebagai yang ada dalam lembaga jasa.”

4. Bukti Fisik

- a. Menurut bapak apakah pelayanan yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani itu baik dari segi fasilitas, dan lainnya sudah sesuai dengan keinginan dan harapan nasabah? Misalnya:

- a) Fasilitas yang diberikan PT. BPRS Puduarta Insani gimana?

“Fasilitas cukup baik karena sudah standar terhadap kenyamanan bagi karyawan agar karyawan tetap bekerja.”

- b) Peralatan yang digunakan PT. BPRS Puduarta Insani gimana?

“Bagus, nyaman karyawan untuk bekerja sudah baik karena peralatan merupakan alat karyawan untuk bekerja.”

c) Ketersediaan kantor cabangnya gimana?

“Baik.”

d) Penampilan karyawannya sudah rapi dan sopan?

“Karena BPRS merupakan Bank syariah jadi penampilan harus rapi dan sopan.”

e) Parkiran PT. BPRS Puduarta Insani gimana?

“Kalau parkirannya tidak terlalu luas.”

f) Kebersihan dan kenyamanannya gimana?

“Kebersihan dan nyaman merupakan yang penting.”

5. Empaty

a. Apakah bapak telah memberikan atau melayani nasabah sesuai dengan keinginan nasabah?

“Tentu sudah pasti, karena itulah tugas kami yang bekerja dalam lembaga jasa.”

6. Kehandalan

a. Apakah yang menjadi pembeda PT. BPRS Puduarta Insani dengan bank lain?

“Dari sistem layanan, produk dan lingkungannya.”

b. Apakah bapak sudah memberikan pelayanan sesuai dengan visi dan misi PT. BPRS Puduarta Insani?

“Insya Allah sudah mendekati.”

c. Apakah bapak sudah tanggap dalam mengatasi, dan memberikan solusi permasalahan nasabah?

“Insya Allah sudah.”

Nama : Mailiswarti SE, MA

Jabatan : pimpinan PT. BPRS Puduarta Insani Tembung

TGL/ Jam : 11 Agustus 2018/ 12.28 WIB

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dari sisi kepatuhan pada syariat Islam (*sharia compliance*) di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Kita kan mengikuti Fatwa MUI sesuai dengan standarnya, otomatis mengacu kepada Fatwa. Produk dan layanan syariahnya kita memang

mempunyai beberapa produk yaitu produk penghimpunan dana kita ada tabungan wadiah dan deposito mudharabah. Kemudian terkait pembiayaannya ada beberapa produk, yaitu mudharabah, murabahah, multijasa, ijarah, qard jadi kita harus berikan layanan sesuai dengan syariahnya. Begitu juga saat nasabah datang melakukan pembiayaan maka . kalau nasabah mau menyewa kita kasih produk ijarah, kalau mau buat usaha kita kasih produk mudharabah. Intinya kita cocokkan sesuai dengan keinginan nasabah , serta kita sesuai kan dengan akad dan syaratnya. Dan sebagainya”

2. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dari sisi jaminan (*assurance*) di BPRS Puduarta Insani?

“Keamanan dalam bertransaksinya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, contohnya itu dana dihimpun dari masyarakat itu dijamin oleh lembaga penjamin simpanan (LPS) hingga 2M. Kemudian kita diperiksa oleh OJK, di audit akuntan publik, kita diawasi komisaris, dan ada dewan pengawas syariah. Nah, itu merupakan keamanan untuk nasabah dalam bertransaksi. Sehingga kalau ada masalah di Bank cepat ketahuannya, dan dana nasabah aman kalau diperiksa terus.”

3. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dari sisi ketanggapan (*responsiveness*) di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Karyawan dan nasabah dekat ya, kita sistemnya disini jemput bola. Kalau di PT. BPRS Puduarta Insani jemput bola itu sinasabah tidak perlu datang ke kantor kita. Bisa datang kerumahnya menjemput uang yang dia maksud. Maksudnya nasabah mau setor atau mau tarik kita bisa jemput dan antar.artinya merupakan suatu pelayanan yang baik dari karyawan kita kepada nasabah. Jadi kita disini tulus dan ikhlas membantu nasabah.”

4. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dari sisi bukti fisik (*tangibles*) di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Peralatan yang kita gunakan di PT. BPRS Puduarta Insani kita punya software RBS dan program. Programnya terkait perbankan yang yang kita sewa dengan kunsultan yang dari Padang. Itu intinya untuk keamanan kita harus punya program yang siap .”

“Fasilitas ATM kita tidak punya, tapi kita ada kantor cabang, dan kantor pusat. PT. BPRS Pudurta Insani juga rencana akan membuka kantor cabang lagi namun belum tahu kapan, dimana, dan kapan karena masih dalam perencanaan. Terus fasilitas yang diberikan itu sistemnya jemput bola , karena PT. BPRS Puduarta Insani masih sistem manual, dan kita kita berikan pelayanan yang cepat kepada nasabah.”

“Kebersihan dan keamanan harus tetap dijaga dan dibantu oleh cleaning service dan satpam.”

5. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan dari sisi empathy (*emphaty*) di PT. BPRS Puduarta Insani?

“Karyawan di PT. BPRS Puduarta Insani ini mengutamakan kepentingan kepada nasabah. Jadi begitu nasabah datang yaitu raja, kalau di Bank itu nasabah adalah raja. Apalagi kita merupakan perusahaan jasa, jadi dalam perusahaan jasa kita sangat mementingkan nasabah. Karena apabila nasabah tidak dilayani dengan baik akan lari ke Bank lain. Jadi kalau nasabah datang itu yang kita utamakan . apa kebutuhannya cepat kita laksanakan.”

6. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan dari sisi kehandalan (*reability*) di BPRS Puduarta Insani?

“Karyawan harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan. Artinya kalau kita berbagi hasil 60:40 ya kita berikan 60:40. Kalau nasabah mau melakukan transaksi jemput bo ya kita laksanakan. Pokoknya kita rajakan nasabah. Jadi kita di PT. BPRS Puduarta Insani ini memang nasabah kita spesialkan pelayanan kepada nasabah, keramahan terhadap nasabah, kedekatan terhadap nasabah karena itu yang kita unggulkan di PT. BPRS Puduarta Insani.”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

I. IDENTITAS PRIBADI

1. Nama : Yuhanna
2. NIM : 51141024
3. Tpt/Tgl.Lahir : Paraman Ampalu, 12 September 1995
4. Pekerjaan : Mahasiswi
5. Alamat : Paraman Ampalu, kec. Gunung Tuleh,
Kab. Pasaman Barat

II. RIWAYAT PENDIDIKAN

1. Tamatan SD N 04 Gunung Tuleh Berijazah tahun 2008
2. Tamatan SMP N 1 Gunung Tuleh Berijazah tahun 2011
3. Tamatan SMA N 1 Gunung Tuleh Berijazah tahun 2014
4. Tamatan Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Berijazah tahun
2018

III. RIWAYAT ORGANISASI

1. Sekretaris PASKIBRA UIN-SU (2016-2017)
2. Bendahara IMAPKR Kota Medan (2016-2017)